

Plaque e-services

Mai 2021

Wholesale &
International
Networks



Présentation générale des e-services



Les e-services sont un ensemble de services web vous permettant de réaliser les étapes de votre **parcours client**.

Ils sont disponibles soit en :

IHM-Interface Homme Machine : terme désignant l'accès aux e-services via un extranet « en ligne » (Espace Opérateurs).

Webservices / API-Application Programming Interface : mode d'accès automatisé entre votre SI et le SI de nos e-services.

CFT-Cross File Transfert / FTP-File Transfert Protocol : protocoles utilisés pour les échanges automatisés de fichiers entre votre SI et le SI Orange.



7/7

Tous les e-services sont accessibles de manière sécurisée 7j/7 depuis l'Espace Opérateurs.

Le cadre contractuel est commun à l'ensemble des e-services :

Conditions Générales (CG) soumises à double signature (client et Orange)

Conditions Spécifiques (CS) non soumises à signature Bon de Commande (BdC) e-services

Vue d'ensemble des e-services



Avant-vente

Pré-qualifier les commandes, faire des cotations

Cotations

- e-pricer

Pré-qualification des commandes

- SETIAR
- Éligibilité Opérateur
- TAO – Translation d'Adresse Opérateurs
- e-BLC



Commande Production Livraison

Commander et prendre des RDV

Commandes

- FCI – Frontal Commande Intégré
- FOP – Frontal Opérateurs
- e-Just
- e-Just Fibre
- Commande Accès Opérateurs

Prise de rdv

- e-RDV Avant-Commande
- e-RDV Post-Commande



Après-vente

Réaliser des tests d'équipement et gérer des signalisations

Test d'équipement et gestion des signalisations

- e-SAV Test et Signalisation
- e-soutien



Services Transverses

Consulter les factures, transférer des fichiers

Réception et consultation de factures

- e-factures
- Facture Électronique
- Duplicata

Transfert de fichiers

- EEP – services d'Échanges Électroniques Professionnels

e-pricer

e-pricer est un outil de cotation en ligne.

Il permet :

1- La cotation directe, sur certaines offres détaillées dans l'outil, avec réponse immédiate

2- Les demandes de cotation avec réponse en différé, après étude par nos équipes, pour les offres non référencées dans l'outil



Avantages

- Gain de temps avec la cotation en ligne et la création de cotations types
- Autonomie des utilisateurs
- Précision des cotations avec le contrôle de cohérence, la prise en compte du zonage, des options et du fibrage
- Visibilité sur vos demandes grâce à l'historique



Avant-vente



Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs



Disponible en Anglais

Offres

CE2O
VPN HD
LA/LPT
LPT Réseau
Transfix
C2E
PCO NRA ZO
CELAN
Possibilité de demande de cotation libre

SETIAR

SETIAR est un outil qui permet de rechercher des informations afin de qualifier vos commandes d'accès cuivre.

SETIAR propose 4 niveaux de prestations pour s'adapter à vos besoins et au tarif le plus juste.



Avantages

Un service intégré dans le parcours de recherche d'éligibilité via Eligibilité Opérateur :

- permet d'identifier des ND à une adresse et d'effectuer une recherche d'éligibilité dans la foulée

Fiabilisation des commandes

- Identification des infrastructures existantes
- réduction des constructions et écrasements à tort
- limitation des erreurs de livraison



Avant-vente

IHM

Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs



Disponible en Anglais

WS/
API

Disponible en mode intégré « WebServices » ou « API »

€

Service payant

Offres

Accès Grand Public :

Dégroupage
Vente en Gros de l'Abonnement-VGA et de
Trafic-VGT+
Just Internet
DSL Access
Accès essentiel

Accès Entreprise :

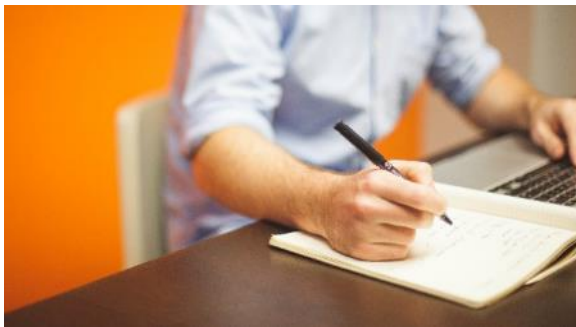
Gamme Core Ethernet
DSLE
ADSL Entreprise
Dégroupage Entreprise

Éligibilité Opérateur

Éligibilité Opérateur est un service qui vous permet d'identifier l'éligibilité d'un accès aux offres du marché de gros :

les offres fibre et les offres cuivre

- Le service vérifie la compatibilité technique et commerciale de la ligne avec l'offre souhaitée.
- Il délivre les informations nécessaires à la prise de commande.
- Le cas échéant, délivre le motif de réserve ou d'inéligibilité.



Avantages

- Information fournie en temps réel
- Maîtrise de l'information pour identifier au mieux les offres compatibles avec l'accès de votre client final
- Fiabilité et rapidité de réponse de l'outil
- Limitation des rejets de commandes grâce aux éléments restitués par le service
- Point d'entrée unique pour une recherche d'éligibilité aux offres cuivre et fibre
- Recherche d'éligibilité multi-offres
- Recherche multicritères : par ND, par adresse, par coordonnées GPS...



Avant-vente



Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs



Disponible en Anglais



Disponible en mode intégré « WebServices » ou « API »

Offres

Offres fibre :

Optimum Access
Optimum PM
Gamme Optimum Ethernet
Gamme Core Ethernet et CE2O
Just Fibre

Offres cuivre :

Gamme Core Ethernet
DSLE
Dégroupage Entreprise
ADSLE
Accès Essentiel
Vente en Gros et Portabilité
Just Internet

Translation d'Adresse Opérateurs-TAO

**Le service Translation
d'Adresse Opérateurs-TAO
permet d'identifier la
structure d'un immeuble
accordé à la fibre :**

- afin de pré-qualifier une commande de raccordement FTTH et Just Fibre
- à partir de la saisie de l'adresse de l'immeuble et des informations publiées dans les fichiers Informations Préalables Enrichies-IPE

Ce service restitue la structure de l'immeuble (bâtiment, étage, porte, etc...) pour identifier au mieux le client final à raccorder.



Avantages

TAO permet une gestion plus fiable et rapide du raccordement de vos clients.



Avant-vente

IHM

Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs

WS/
API

Disponible en mode intégré « WebServices » ou « API »

Offres

FTTH
Just Fibre

e-BLC

e-BLC fournit des informations concernant votre parc de clients :

- Identité de l'utilisateur, produits et services détenus sur l'accès
- Données techniques sur les équipements et les PC
- Informations sur les accès en cours de production

e-BLC fournit des informations relatives aux accès résiliés (PLP – Prend la Place) :

- Renseignements sur le précédent utilisateur
- Données techniques



Avantages

- Un accès au service sécurisé par des identifiants personnels et le protocole HTTPS
- Un accès en ligne ergonomique et intuitif.
- Accédez en temps réel aux informations.



Avant-vente

IHM

Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs

WS/
API

Disponible en mode intégré « WebServices » ou « API »

Offres

Dégroupage
DSL Access
Accès Essentiel
VGA / VGT+
DSLE
C2E
CELAN
LPT

Frontal Commande Intégré-FCI

Le Frontal Commande Intégré-FCI est un outil de gestion des commandes des offres de gros, hors accès Grand Public.

Ce service permet de :

- passer des commandes d'études et des commandes fermes
- suivre l'état d'avancement des commandes



Avantages

- Fiabilité des commandes assurée par des contrôles de complétude, de conformité et de cohérence
- Optimisation de la gestion des commandes
- Gain de productivité et délais de traitement réduits
- Accès en temps réel au suivi de livraison
- Une commande en cours peut être enregistrée et conservée en mémoire pour être complétée ultérieurement
- Possibilité de créer des commandes types



Commande Production Livraison

IHM

Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs

WS/
API

Disponible en mode intégré « WebServices » ou « API »

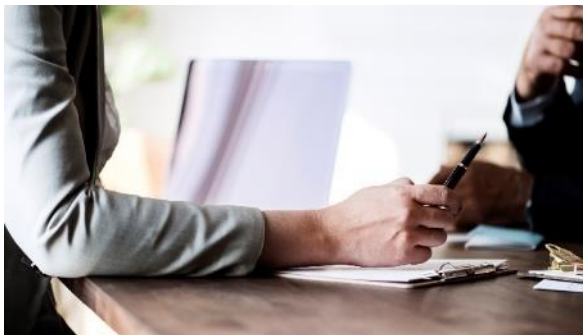
Offres

Toutes les offres opérateurs, excepté VPNHD, les offres gérées par le FOP et les offres Marque Blanche

Frontal Opérateur-FOP

Le Frontal Opérateur-FOP vous permet d'optimiser la gestion de vos commandes.

Ce service permet de gérer les évènements sur ces commandes et sur le parc des accès.



Avantages

Permet de gagner en productivité et de réduire les délais de traitement.

Les commandes et les informations transitent par une plateforme sécurisée d'échanges de fichiers avec protocole de transferts File Transfert Protocol-FTP.

Les informations sont délivrées au fur et à mesure du traitement de vos commandes:

- accusés de réception
- compte-rendu intermédiaire
- compte-rendu définitif



Commande Production Livraison

FTP

Disponible en mode « transfert de fichiers »

Offres

Accès dégroupage
DSL Access
DSL Only Access
Vente en Gros de l'Abonnement-VGA et de Trafic-VGT+, accès de la portabilité FTTH
Accès Essentiel et services associés

e-Just

e-Just est un outil de gestion des commandes de l'offre Just Internet, accessible en ligne à partir d'un extranet sécurisé depuis un ordinateur.

Ce service permet de :

- déposer des commandes
- suivre l'état d'avancement, du traitement des commandes, étape par étape
- consulter le détail d'une offre et les commandes associées pour chaque client



Avantages

- Fiabilité des commandes assurée par des contrôles de complétude, de conformité et de cohérence
- Optimisation de la gestion des commandes
- Gain de productivité et délais de traitement réduits
- Accès en temps réel au suivi de livraison
- Une commande en cours peut être enregistrée et conservée en mémoire pour être complétée ultérieurement
- Possibilité de créer des commandes types



Commande Production Livraison



Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs

Offres

Just Internet

e-Just Fibre

e-Just Fibre est un outil de gestion des commandes de l'offre Just Fibre, accessible en ligne à partir d'un extranet sécurisé depuis un ordinateur.

Ce service permet de :

- déposer des commandes
- suivre l'état d'avancement, du traitement des commandes, étape par étape
- consulter le détail des commandes
- consulter l'ensemble des commandes passées pour un client final.



Avantages

- Fiabilité des commandes assurée par des contrôles de cohérence.
- Fluidité du processus de commande.
- Suivi des commandes par l'affichage de toutes les étapes de la livraison.
- Gain de temps et autonomie dans la gestion des commandes.



Commande Production Livraison



Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs

Offres

Just Fibre

Commande Accès Opérateurs

Commande Accès Opérateurs est une interface en ligne qui permet de transmettre des commandes au Frontal Opérateur-FOP, système qui gère les commandes des accès Grand Public.



Avantages

- Un module ergonomique et intuitif qui fournit des indications d'éligibilité pour limiter les risques de rejet de commande.
- Accessible via votre Espace Opérateurs ou via Éligibilité Opérateur
- Permet de ne pas s'interfacer au FOP et d'éviter les paramétrages SI.



Commande Production Livraison

IHM

Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs

Offres

DSL Access / DSL Acces Only (sur offres
DSL Collect IP
DSL Collect Ethernet et Optimum Collect)
Accès Essentiel
Raccordement de sites particuliers

e-RDV Avant-Commande

e-RDV Avant-Commande vous permet de réserver un rendez-vous dans le planning des techniciens d'Orange pour la production des accès.



Avantages

- Visualisation et réservation en temps réel des rendez-vous.
- Possibilité de modifier ou annuler les rendez-vous sous certaines conditions.
- Attribution d'une référence même en cas de saturation du planning, vous permettant de confirmer votre commande avant l'obtention d'un rendez-vous pour votre client final avec un technicien Orange (référence à mentionner dans la commande d'accès).



Commande Production Livraison

IHM

Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs

WS/
API

Disponible en mode intégré « WebServices » ou « API »

Offres

Accès en dégroupage total
DSL Access Only
Accès Essentiel
Vente en Gros de l'Abonnement-VGA et de Trafic-VGT+
FTTH et Just Fibre
Accès Total Entreprise et ADSL E

e-RDV Post-Commande

e-RDV Post-Commande vous permet de réserver un créneau horaire dans le planning des techniciens d'Orange pour la production des accès entreprises.



Avantages

- Pilotage de la production de vos accès cuivre entreprises.
- Suivi précis de la production
- Relation avec les services d'Orange en cas d'aléa lors de la production technique.
- Visualisation et réservation en temps réel de vos créneaux horaires.
- Possibilité de modifier ou annuler les rendez-vous sous certaines conditions.



Commande Production Livraison

IHM

Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs

WS/
API

Disponible en mode intégré « WebServices » ou « API »

Offres

Accès C2E cuivre
Accès CELAN cuivre et liaison DSLE

e-SAV

e-SAV se décline en deux services :

- **e-SAV Test** : pour réaliser des tests sur des équipements et identifier la source d'un dysfonctionnement
- **e-SAV Signalisation** : pour déposer et suivre des signalisations en cas de dysfonctionnement, et le cas échéant prendre rendez-vous avec Orange pour une intervention chez le client final.



Avantages

- Gain de temps et autonomie.
- Suivi en temps réel du traitement des signalisations.
- Historique des signalisations.
- Évite les signalisations à tort grâce aux tests
- Permet de réinitialiser une connexion DSLAM (reset de port).



Après-vente



Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs



Disponible en Anglais



Disponible en mode intégré « WebServices » ou « API »

Offres

DSL Access
Accès Essentiel
DSLE
VGA / VGT
AIRCOM
Dégroupage > pour les accès partagés
C2E
CELAN
Just Internet (tests de ligne, tests DSLAM test de Mise en Service...)

e-soutien

e-soutien est un outil dépôt de signalisation dédié aux e-services.

Dépôt de signalisation en cas de dysfonctionnement ou de difficulté d'accès à un e-service :

- menus déroulants pour choisir le e-service concerné et le « symptôme » rencontré avec possibilité d'ajouter une pièce jointe.
- renvoie un accusé réception avec la référence du ticket.



Avantages

- Centralisation du soutien des e-services et optimisation du processus de traitement par OWF



Après-vente

IHM

Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs

Offres

Tous les e-services

e-factures

e-factures vous permet d'accéder au fichier PDF, avec signature et certificat électroniques de vos factures.

- Au choix, vous recevez vos fichiers en pièce jointe d'un mail ou en téléchargement en ligne dans l'Espace Opérateurs.
- Mise à disposition, en ligne, des fichiers sur 12 mois glissants.



Avantages

- Mise à disposition de vos factures dématérialisées.
- Suppression de la facture papier et des duplicata.
- Service conforme à l'article 289 du code général des impôts (CGI).
- Format standard PDF.



Services Transverses



Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs

Offres

Toutes les offres

Facture Électronique

**Facture Électronique
vous permet de visualiser
l'ensemble des duplicata
de vos factures.**

- Visualisation et téléchargement des duplicata de vos factures.
- Archivage des fichiers sur 12 mois glissants.



Avantages

- Mise à disposition du duplicata du facial de la facture, dès l'édition de celle-ci.
- Réception d'un mail d'alerte lors de la mise à disposition de nouvelles factures, paramétrable en option.
- Format standard PDF.



Services Transverses

IHM

Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs

Offres

Toutes les offres

Duplicata

Service d'accès sécurisé aux duplicata des faciaux factures, au format PDF :

- Consultation des faciaux factures
- Accès aux duplicata des faciaux factures dès l'édition de celles-ci, avant la réception de l'original papier
- Possibilité de téléchargement et d'archivage des duplicata des faciaux facture pour une autonomie plus importante dans la gestion des factures (contrôle, paiement...)



Avantages

- Historique de 36 mois glissants en ligne.
- Recherche des duplicatas de faciaux facture à partir : d'un SIREN rattaché à l'identifiant de connexion puis d'un numéro de compte (compte client / compte de facturation) ou d'un numéro de facture



Services Transverses



Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs

Offres

Transverse aux factures de tous les produits.

EEP

Ce service permet l'échange automatique et sécurisé des fichiers entre les systèmes d'information d'Orange et les vôtres.

- Offre complémentaire au téléchargement et dépôt manuel des fichiers dans l'Espace Opérateurs.
- Les échanges de fichiers s'effectuent via une plateforme d'échange avec choix du protocole de transfert (FTP ou CFT).
- Possibilité d'acheminer les fichiers sur des adresses mail ou de recevoir un avis de mise à disposition des fichiers.



Avantages

Réception des fichiers dès leur mise à jour.

Flexibilité et mixité des modes de réception des fichiers :

- Transfert automatique sur votre serveur
- e-mail vers 5 adresses électroniques

Possibilité d'utiliser le service pour l'envoi de fichiers vers Orange dans le cadre de la commande de certaines offres.

Possibilité de renforcer la sécurité des échanges en mode SSL - Secure Sockets Layer.



Services Transverses



Disponible en mode « transfert de fichiers »



Service payant

Offres

Toutes offres prévoyant la fourniture ou l'envoi de fichiers.

Merci

