

# Plaqueette

e-services

Janvier 2024



Wholesale



# Présentation générale des e-services



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



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



**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.

# 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](#)
- [e-BLC](#)



## Commande Production Livraison

Commander et prendre des RDV

### Aide à la commande

- [Info Fibre Immeuble](#)

### 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](#)
- [Résaclic](#)



## Après-vente

Réaliser des tests d'équipement et gérer des signalisations

### Test d'équipement et gestion des signalisations

- [e-SAV Test et Signalisation](#)
- [e-SAV FTTH](#)
- [e-soutien](#)



## Services Transverses

Consulter les factures, transférer des fichiers

### Réception et consultation de factures

- [e-factures](#)
- [Facture Électronique](#)
- [Duplicata](#)

### Service en autonomie

- [e-mutation fibre FTTH](#)
- [My uCPE](#)
- [United Way](#)
- [Box self administration](#)

### 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



Avant-vente

- ✓ Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs
- ✓ Disponible en Anglais

## 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

## 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

- ✓ Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs
  - ✓ Disponible en Anglais
  - ✓ 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

# 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

- ✓ Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs
- ✓ Disponible en mode intégré « WebServices » ou « API »

### Offres

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

# Info Fibre Immeuble (IFI)

**IFI est un outil d'aide à la prise de commande qui restitue la structure d'un immeuble raccordé à la fibre afin de pré-qualifier les commandes d'offres fibre.**

A partir de plusieurs critères de recherche proposés par l'outil.

Ce service restitue les informations nécessaires à la commande de raccordement (bâtiment, étage, porte, liste des PTO, etc...)

PTO : Prise Terminale Optique



## Avantage

Une fiabilisation des commandes de raccordement FTTH.



Commande Production Livraison

- ✓ Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs
- ✓ Disponible en mode intégré « WebServices » ou « API »

## Offres

FTTH ZTD  
FTTH ZSP  
FTTH ZMD  
FTTH Access  
Just Fibre

# 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

- ✓ Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs
- ✓ 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

✓ 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

✓ 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.



Commande Production Livraison

- ✓ Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs
- ✓ Disponible en mode intégré « WebServices » ou « API »

## 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).

## 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

- ✓ Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs
- ✓ Disponible en mode intégré « WebServices » ou « API »

## Offres

Accès C2E cuivre  
Accès CELAN cuivre et liaison DSLE

# RésaClic

Le service RésaClic intervient dans le processus de **Commande/Livraison des prestations indoor des offres HBNRO et Dégroupage.**

RésaClic permet :

- D'adresser à Orange, sur le périmètre d'installation Indoor, **la création de demandes de RDV de signature d'annexes pour les offres d'hébergement** et d'Infrastructure de dégroupage
- **De gérer le cycle de vie du rendez-vous**



## Avantages

- Vision des créneaux disponibles, choix d'un ou plusieurs créneaux qui vous convient
- Centraliser la gestion de vos rendez-vous dans une interface unique  
Visibilité de tous vos rendez-vous au même endroit
- Traçabilité de la gestion de vos rendez-vous  
Disponibilité de l'historique des événements liés à vos rendez-vous de manière centralisée



Commande Production Livraison

- ✓ Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs
- ✓ Disponible en mode IHM

## Offres

HBNRO  
Infrastructure de Dégroupage

## 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.

**e-SAV FTTH** : permet de déposer et de suivre des signalisations sur le FTTH



## Après-vente

- ✓ Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs
- ✓ Disponible en mode intégré « WebServices » (norme InterOp pour e-SAV FTTH)
- ✓ Disponible en Anglais

### 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).
- Un suivi en temps réel du traitement des signalisations FTTH.
- Un accès à l'historique. (uniquement pour e-SAV FTTH)

### 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...)

FTTH (uniquement pour e-SAV FTTH)

# 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.
- Renvoi un accusé réception avec la référence du ticket.



## Avantage

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



Après-vente



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 duplicatas.
- 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 duplicatas de vos factures.**

- Visualisation et téléchargement des duplicatas 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



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 duplicatas des faciaux factures dès l'édition de celles-ci, avant la réception de l'original papier
- Possibilité de téléchargement et d'archivage des duplicatas 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.

# E-mutation fibre FTTH

**E-mutation Fibre FTTH permet à l'Opérateur Commercial de demander à l'Opérateur d'Infrastructure une nouvelle route optique en temps réel (PM-PTO) si celle communiquée initialement n'est pas disponible. E-mutation permet de répertorier l'ensemble des fibres et leur état au point de branchement voisin et de les affecter en autonomie pour l'OC.**



## Avantages

- évite un échec de production
- Pas d'appel à la hotline : le technicien fait la demande de mutation à chaud sur son terminal
- Permet à l'Opérateur Commercial de développer son application web de mutation de fibre pour ses techniciens



Services Transverses

✓ Disponible en mode intégré « WebServices » ou « API »

## Offres

Accès aux Lignes FTTH

# My uCPE

## Les fonctionnalités de My uCPE :

- Visualisation du périmètre et de la qualité du service
- Paramètre du service
- Actions des maintenances et de diagnostics



## Avantages

- Simplification des projets de déploiement réseaux et leurs innovations grâce à la possibilité de gérer les installations en « Plug & Play » et les opérations à distance
- Un espace 100% digital permettant de construire et gérer leurs solutions réseaux en toute autonomie
- Favoriser la transition future vers l'Edge computing en s'appuyant sur la plateforme uCPE permettant d'améliorer les performances des applications et garantissant la confidentialité des données



Services Transverses



Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs

## Offres

uCPE connect

# United Way

**United Way est un e-service de gestion des offres du client (de l'éligibilité à la commande) :**

**En IHM grâce à un parcours fluide et intuitif**

**En API (sous standard TMF) les fonctionnalités peuvent être intégrées directement dans le système d'information du client en fonction de ses besoins spécifiques. Le client a la possibilité d'intégrer ces fonctionnalités en choisissant les API appropriées.**



## Avantages

Pour l'interface web :

- Naviguer dans un parcours digital fluide et simple
- Être guidé à chaque étape du parcours

Pour les APIs :

- Optimiser les coûts opérationnels en évitant des saisies manuelles
- Utiliser le Système d'Information du client pour gérer les produits et services Orange Wholesale



Services Transverses

- ✓ Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs
- ✓ Disponible en mode intégré « WebServices » ou « API »

## Offres

FTTH Access

# Box self Administration

Box Self Administration est un service qui permet de gérer à distance un parc de box\*

Le service comprend 2 modules, l'un pour administrer les fonctionnalités des box et l'autre pour gérer les utilisateurs du service.

Offres livrées dans le cadre des offres marques blanches



## Avantages

- Une réduction du coût de déplacement et un gain de temps.
- Une contribution à la réduction de l'empreinte carbone.
- Une meilleure autonomie dans l'administration du parc de box des offres Just



Services Transverses

✓ Disponible en ligne via l'Espace Opérateurs

## Offres

Just  
Just Fibre

# 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

The logo for Orange Wholesale, featuring the word "orange" in white lowercase letters on an orange square background, followed by the word "Wholesale" in white uppercase letters.

orange™ Wholesale