



EXTRANET COVAGE

Espace-Client





SOMMAIRE



- 1 – EXTRANET COVAGE
- 2 – INVENTAIRE DES SERVICES
- 3 – SERVICES BANDE PASSANTE
- 4 – SERVICES FIBRE NOIRE ET TRANSMISSION
- 5 – SERVICES HEBERGEMENT
- 6 – TICKETING



1 - EXTRANET COVAGE





EXTRANET COVAGE



- Visiter le site de COVAGE <http://www.covage.com>
- L'Extranet Covage est disponible dans l'espace client

The screenshot shows the COVAGE website interface. At the top left is the COVAGE logo. The navigation bar includes: Découvrir Covage, Services et réseaux, Références et actualités, Recrutement, and Espace client. The 'Espace client' menu is open, showing options: Activités ZA THD (with an OK button), Extranet, Réseau d'accès ouvert, Zones d'Activités THD, and Green IT. Below the navigation bar is a large banner with the text: **COVAGE, 1^{ER} OPÉRATEUR D'OPÉRATEURS NEUTRE & INDÉPENDANT**. The banner background shows silhouettes of people working at computer monitors in a control room. Below the banner are three main content blocks: 1. 'OPÉRATEURS' with a blue background and a fiber optic image, containing the text: '→ UNE EQUIPE DEDIEE A TOUS - UN BUT PARTAGE PAR TOUS' and 'Les équipes de COVAGE apportent l'expertise, développent les processus et les moyens indispensables à l'accompagnement dans le succès de vos projets de déploiement Très Haut Débit. COVAGE vous propose le meilleur des services sur fibre optique.' 2. 'CLIENTS FINAUX' with a red background and a group photo, containing the text: 'Que vous soyez un opérateur de service, une collectivité, une entreprise, COVAGE met en œuvre les solutions industrielles et standardisées d'accès au Très Haut Débit.' and 'COVAGE, le Très Haut Débit à la portée de tous. L'approche globale au service du développement local.' 3. 'Les nouveautés' with a blue background and a fiber optic image, containing the text: 'Covage passe la barre des 1.000 sites raccordés!' and '» Actualités - 09 Mars 2010' followed by a sub-headline: 'Covage a dépassé le seuil des 1.000 entreprises et établissements publics raccordés à son réseau de fibre optique. Ces sites exploitent toutes les possibilités du Très Haut Débit.'



EXTRANET COVAGE



- Demander votre compte par mail à support@covage.com



Le NOC COVAGE (Network Operations Center) assure l'exploitation, la supervision et la maintenance de tous les services commercialisés par COVAGE sur l'ensemble des technologies 24h/24 7j/7.

Le système d'information du NOC COVAGE a été l'objet de développements spécifiques pour répondre aux caractéristiques de l'exploitation des réseaux ouverts. Ainsi COVAGE, premier opérateur d'opérateurs neutre et indépendant, met à disposition de ses clients un Extranet opérationnel avancé.

L'Extranet COVAGE optimise les échanges opérationnels, il permet de partager l'inventaire des services, la supervision des équipements d'extrémités, un descriptif des équipements de livraison des services, la déclaration et le traitement des incidents.

Une hotline dédiée est disponible 24h/24 et 7j/7 au 0825 00 59 00.



EXTRANET COVAGE



- L'Inventaire des Services et le Ticketing sont accessibles depuis le menu
- La Supervision et les Mesures de Performances sont disponibles pour les Services de Bande Passante IP

The screenshot shows the COVAGE Extranet web application. At the top left is the COVAGE logo. To its right is a navigation menu with items: Accueil (highlighted in red), Services, Tickets, Créer un ticket, and Déconnexion. Further right are flags for France and another country. Below the menu, the user is identified as 'Utilisateur : Profil Client'. On the right side, there is a search box labeled 'Identifiant ticket' with an 'OK' button. The main content area displays a welcome message: '→ BIENVENUE SUR L'EXTRANET COVAGE' followed by 'Accédez aux fonctions dans la barre de menu.' Below this is a large image of a fiber optic cable with glowing blue light trails. On the right side of the main content area, there is a link: '[Modification du mot de passe](#)'.



2 – INVENTAIRE DES SERVICES





INVENTAIRE DES SERVICES

- L'inventaire des services est disponible dans l'onglet Services
- Vous avez la possibilité de filtrer vos services par DSP, par services ID et/ou par Site
- Le Filtre courant est utilisé le long de votre session
- Cliquez sur le type de service souhaité pour y accéder

Covage Extranet

COVAGE

Accueil Services Tickets Créer un ticket Déconnexion

Utilisateur : Profil Client Identifiant ticket OK

Filtre courant
» DSP : Toutes » Service ID : Tous » Site : N/A

Modifier le filtre
» DSP : Toutes » Service ID : Tous » Site :
» Appliquer le filtre

Bande Passante Fibre Noire Transmission Hébergement

→ SERVICES BANDE PASSANTE

Service ID	DSP	Site	Type de service	Débit	Niveau offre	État du service	Informations	Nouveau ticket
FR009999	Sem@for77	Entreprise	bandwidth local	20Mbps	Niveau2+	✓	Plus d'infos	Ouvrir ticket

COVAGE



3 – SERVICES BANDE PASSANTE





SERVICES BANDE PASSANTE



Une ligne par Service ID rappelle les Services souscris chez COVAGE

- Service ID: Un numéro unique par Service
- DSP : Le nom de la DSP de livraison du service
- Site : Le site de livraison client
- Type de Service : Bande passante locale, Distante ou IP Transit
- Type de Service : Bande passante locale, Distante ou IP Transit
- Niveau de l'offre : Niveau 3, Niveau 2 et Niveau 2+
- Etat du service : Indique l'état de l'équipement de livraison



Service ID	DSP	Site	Type de service	Débit	Niveau offre	État du service	Informations	Nouveau ticket
FR009999	Sem@for77	Entreprise	bandwidth local	20Mbps	Niveau2+	✓	Plus d'infos	Ouvrir ticket

Cliquer sur [Plus d'infos](#) pour accéder aux performances de votre lien et à la description de l'équipement de livraison.



SERVICES BANDE PASSANTE

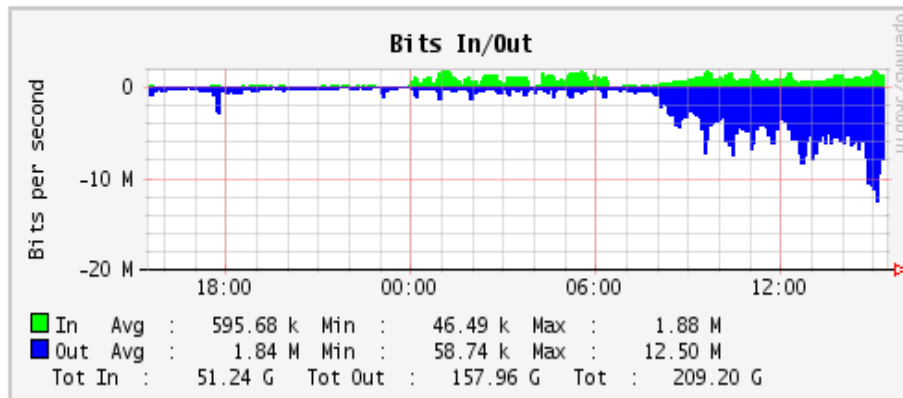


L'interface « Informations complémentaires » vous permet de visualiser les performances de votre lien par Jour, Semaine, Mois et/ou Année.

Service ID	DSP	Site	Type de service	Débit	Niveau offre	État du service	Équipement de livraison	Nouveau ticket
FR009999	Sem@for77	Entreprise	bandwidth local	20Mbps	Niveau2+	✓	Cisco ME-3400G-2CS-A	Ouvrir ticket

→ INDICATEURS DE PERFORMANCE

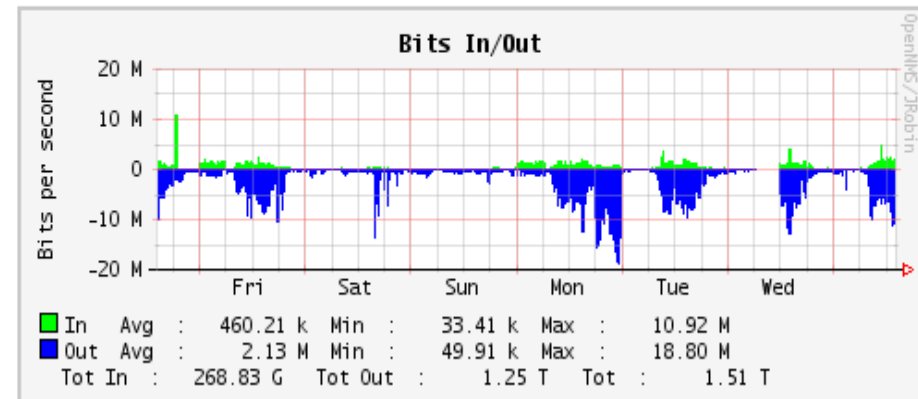
[Jour](#) [Semaine](#) [Mois](#) [Année](#)



Le Jour en cours

→ INDICATEURS DE PERFORMANCE

[Jour](#) [Semaine](#) [Mois](#) [Année](#)



La Semaine en cours



SERVICES BANDE PASSANTE



L'interface « Informations complémentaires » vous permet aussi de disposer de la description d'équipement de livraison de service.

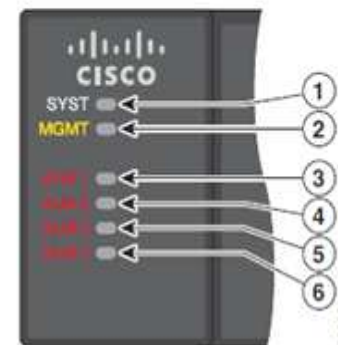
Service ID	DSP	Site	Type de service	Débit	Niveau offre	État du service	Équipement de livraison	Nouveau ticket
FR009999	Sem@for77	Entreprise	bandwidth local	20Mbps	Niveau2+	✓	Cisco ME-3400G-2CS-A	Ouvrir ticket

→ INFORMATIONS SUR L'ÉQUIPEMENT CISCO ME-3400G-2CS-A

Ci-dessous un descriptif de l'équipement COVAGE installé sur le site client. **Merci de redémarrer le ME3400 avant d'ouvrir un ticket svp.**



1	LEDs	5	Air intake vents
2	Alarm input port	6	10/100/1000 ports
3	Console port	7	Gigabit Ethernet SFP-module slots
4	Ethernet management port	8	SFP-module slots





SERVICES BANDE PASSANTE



Pour ouvrir un ticket, cliquer sur Ouvrir ticket et renseigner le formulaire.

Service ID (*)	FR009999 ▼	Nouveau ticket
Résumé de l'incident (*)	<input type="text"/>	
Description détaillée de l'incident (*)	<input type="text"/>	Ouvrir ticket
Informations complémentaires	<input type="text"/>	
Contact	Dupont Jean ▼ Contact technique : Téléphone fixe : 01 02 03 04 05 Adresse e-mail : Dupont.Jean@Entreprise.com	
Informations site	Entreprise La bonne adresse 92500 <u>Rueil-Malmaison</u>	
Sévérité (*)	Demande d'information ▼	



4 – SERVICES FIBRE NOIRE ET TRANSMISSION





SERVICES FIBRE NOIRE ET TRANSMISION >

Une ligne par Service ID rappelle les Services Fibre Noire et/ou Transmission souscris chez COVAGE

- Service ID: Un numéro unique par Service
- DSP: Le nom de la DSP de livraison de service
- Site A: Le premier site d'extrémité
- Site B: Le second site d'extrémité
- Nouveau ticket: Ce lien permet d'ouvrir un Ticket



Service ID	DSP	Site A	Site B	Nouveau ticket
FO900314	Covage Network	ORNANO	ARTIS	Ouvrir ticket

Pour déclarer un incident cliquer sur [Ouvrir ticket](#), Renseigner le formulaire et cliquer sur [Créer le ticket](#).

Le ticket est consultable depuis l'onglet Tickets.



5 – SERVICES HEBERGEMENT





SERVICES HEBERGEMENT



Une ligne par service ID vous rappelle les hébergements souscrits chez COVAGE.

- Service ID : Un numéro unique par Service
- DSP : Le nom de la DSP de livraison du service
- Site : Nom du site d'hébergement
- Nouveau ticket: Ce lien permet d'ouvrir un Ticket



→ SERVICES D'HÉBERGEMENT

Service ID	Opérateur	DSP	Site	Nouveau ticket
HB00008	COVAGE NETWORKS	Arras	Saint Nicolas	Ouvrir ticket

Pour déclarer un incident cliquer sur Ouvrir ticket, Renseigner le formulaire et cliquer sur Créer le ticket.

Le ticket est consultable depuis l'onglet Tickets.



6 – TICKETING







TICKETING



Les tickets sont disponibles sur l'onglet Tickets

Covage Extranet

COVAGE Accueil Services **Tickets** Créer un ticket Déconnexion  

Utilisateur : Profil Client Identifiant ticket OK

Filtre courant
» DSP : Toutes » Service ID : Tous » Site : N/A

Modifier le filtre
» DSP : » Service ID : » Site :
»

Ouvrir un nouveau ticket Cacher les tickets fermés

→ APPELS SERVICE CLIENT

Numéro de ticket	Service ID	Informations site	État	Date de création	Date de dernière mise à jour	Description de l'incident
7336	FR009999	Entreprise La bonne adresse 92500 Rueil-Malmaison	Rejeté	2010-02-22 15:56:19	2010-02-24 09:54:32	Ticket de Démonstration

Vous avez la possibilité de suivre les tickets en temps réel et d'ajouter des notes.



VOTRE SATISFACTION EST NOTRE OBJECTIF

