
	Spécifications techniques et fonctionnelles	Version du doc v1.0
	Protocole SAV FTTH v2.1	Page 1 sur 14

# Web Service SAV FTTH v2.1

---




DATE	MODIFICATIONS	AUTEUR
11/04/2017	Création du document	Mokhtar FAJRI

	Spécifications techniques et fonctionnelles	Version du doc v1.0
	Protocole SAV FTTH v2.1	Page 2 sur 14

## Table des matières

1.	Objet du document .....	3
1.1	Objet du document .....	3
1.2	Documents de reference .....	3
2.	Aspect Technique du web service .....	5
2.1	Protocoles et architecture .....	5
2.2	Authentification.....	5
2.3	Description du web service .....	5
2.3.1	Principe de construction des messages .....	6
2.3.1.1	Entête du message .....	6
2.3.1.2	Corps de message.....	6
3.	Méthodes et format de l'échange.....	7
3.1	createTroubleTicketByValue .....	7
3.1.1	Requête .....	7
3.1.2	Réponse .....	9
3.2	setTroubleTicketByValue.....	9
3.2.1	Requête .....	9
3.2.2	Réponse .....	9
3.3	getTroubleTicketByKey.....	10
3.3.1	Requête .....	10
3.3.2	Réponse .....	10
4.	Gestion des Erreurs .....	14
4.1	Erreur fonctionnelle .....	14
4.2	Erreur technique.....	14

	Spécifications techniques et fonctionnelles	Version du doc v1.0
	Protocole SAV FTTH v2.1	Page 3 sur 14

# 1. Objet du document

## 1.1 Objet du document

Ce document présente les aspects techniques et fonctionnels du web SAV FTTH v2.1 et les règles de gestion associées. Il fournit un service de création, de lecture, de mise à jour et d'interrogation des tickets FTTH.


**La rédaction de ce document est basée sur la documentation du groupe Interop.**

## 1.2 Documents de reference

Réf	Origine	Document	Description
[R1]	Interop	Convention_SAV_FTTH_v21 Onglet Sommaire	Sommaire et description des onglets
[R2]	Interop	Convention_SAV_FTTH_v21 Onglet Nomenclature	Références techniques et nomenclature utilisée dans les protocoles
[R3]	Interop	Convention_SAV_FTTH_v21 Onglet Modèle de données TT	Définition du modèle de données permettant les échanges le modèle TroubleTicket est utilisé dans createTroubleTicketByValueRequest setTroubleTicketByValueRequest getTroubleTicketByKeyResponse le modèle troubleTicketResponse est utilisé pour createTroubleTicketByValueResponse setTroubleTicketByValueResponse les autres modèles ont le nom de leurs utilisations getTroubleTicketByKeyRequest
[R4]	Interop	Convention_SAV_FTTH_v21 Onglet Diagramme d'états	Diagramme d'état et règle de changement de troubleTicketState
[R5]	Interop	Convention_SAV_FTTH_v21 Onglet Valeurs possibles	Liste des valeurs possibles et/ou autorisées. La liste de valeur est liée à un modèle de donnée. L'entête de la colonne définit le nom du champ
[R6]	Interop	Convention_SAV_FTTH_v21 Onglet Mapping actions OC=>OI	Liste des actions possibles de l'OC en précisant les valeurs optionnelles/obligatoires des modèles de



			données (TroubleTicket...)
[R7]	Interop	Convention_SAV_FTTH_v21 Onglet Mapping actions OI	Liste des actions possibles de l'OI en précisant les valeurs optionnelles/obligatoires des modèles de données (TroubleTicket...)
[R8]	Interop	Convention_SAV_FTTH_v21 Onglet Operations Méta	Liste des opérations de type méta permettant au guichet de décrire la liste des opérations disponibles et les versions..
[R9]	Interop	Convention_SAV_FTTH_v21 Onglet MappingActionLectureTicketOC>OI	Description de la méthode getTroubleTicketByKey

	Spécifications techniques et fonctionnelles	Version du doc v1.0
	Protocole SAV FTTH v2.1	Page 5 sur 14

## 2. Aspect Technique du web service

### 2.1 Protocoles et architecture

Le web service utilise les protocoles applicatifs « SOAP 1.1 » et « HTTPS ». La technologie SSL utilisée dans le protocole HTTPS servira à sécuriser les échanges entre le serveur et le client.

<b>Web service (côté Covage)</b>	<b>Application cliente (côté Opérateur)</b>
Couche applicatif SOAP	Couche applicatif SOAP
HTTP	HTTP
SSL	SSL
TCP/IP	TCP/IP
<b>Internet</b>	

Schéma des couches réseaux et applicatif utilisées.

### 2.2 Authentification

L'authentification au Web Service SAV FTTH v2.1 se fait à travers l'envoi d'un identifiant et un mot de passe à chaque requête.

### 2.3 Description du web service

Le web service est exposé sur l'extranet et ceux exclusivement en


- « **http** » sur le port par défaut **80**
- « **https** » sur le port par défaut **443**

Le web service ne requiert à ce jour aucune méthode d'authentification que celles recommandées par le groupement Interop, cf (*Cf 2.3.1.1 Entête du message*)

Le contrat de service (wsdl) principal peut-être récupérer depuis l'url suivante :

- <http://ws-ftth.covage.com/interop-sav-21/services/JVTTroubleTicketSessionWSPort?wsdl>
- <https://ws-ftth.covage.com/interop-sav-21/services/JVTTroubleTicketSessionWSPort?wsdl>

Adresse IP Publique : [93.95.136.136](http://93.95.136.136)

	Spécifications techniques et fonctionnelles	Version du doc v1.0
	Protocole SAV FTTH v2.1	Page 6 sur 14

## 2.3.1 Principe de construction des messages

Chaque message est constitué d'une Enveloppe qui contient un élément Header (en tête) et un élément Body (corps).

**Les paramètres issus de la norme JSR91 qui ne sont pas utilisés dans le protocole FTTH SAV 2.1 seront ignorés.**

### 2.3.1.1 Entête du message

L'entête du message (Header) contient les informations d'authentification de l'émetteur au web services.


```
<soapenv:Header>
  <v1:TroubleTicketHeaderRequest>
    <v1:LoginName>login</v1:LoginName>
    <v1>Password>password</v1>Password>
  </v1:TroubleTicketHeaderRequest>
</soapenv:Header>
```

**LoginName:** Identifiant

**Password** : Mot de passe

### 2.3.1.2 Corps de message

Le corps du message (Body) contient les méthodes et les paramètres qui seront exécutés ainsi que les résultats et les messages d'erreur.

	Spécifications techniques et fonctionnelles	Version du doc v1.0
	Protocole SAV FTTH v2.1	Page 7 sur 14

### 3. Méthodes et format de l'échange

#### 3.1 createTroubleTicketByValue

**Objectif** : permet aux OC de déposer une signalisation chez l'OI


##### 3.1.1 Requête

Les paramètres de l'opération createTroubleTicketByValue sont décrits dans l'annexe [R6]

<i>createTroubleTicketByValueRequest</i>			
IDENTIFIANT	DESCRIPTION	TYPE	OPTIONNEL
interactionDate	Date à laquelle le message est envoyé	DateTime format iso 8601	
description	Description de l'action Valeur : CASE CREATE REQUEST	String	
troubleTicketState	Etat du ticket d'incident. Valeur : QUEUED	String	
troubleDescription	Description de l'incident	String	
troubleDetectionTime	Date de l'apparition de l'incident	DateTime format iso 8601	
serviceProviderID	SIREN de l'OC	String (9)	
serviceProviderName	Nom et Prénom du correspondant OC	String	√
serviceProviderUnit	Nom de l'unité de traitement de la demande côté OC	String	√
serviceProviderPhone Number	Téléphone de contact de l'OC	String	√
supplierID	SIREN de l'OI	String (9)	
troubleTicketType	Type de signalisation Voir [R5] pour les valeurs possibles	integer	
offerId	Nom de l'offre commercialisée par l'OI	String	
commercialId	Référence de la prestation souscrite par l'OC pour le client final	String	Obligatoire si technicalId est vide
technicalId	Référence de la prise FTTH (PTO)	String	Obligatoire si commercialId est vide
serviceProviderTroubleTicketKey	Référence du ticket propre à l'OC (telle que décrite dans le SI de l'OC)	String	
customerLastName	Nom du client final	String	Conditionnel si un rendez-vous avec le client final est nécessaire

customerFirstName	Prénom du client final	String	Conditionnel si un rendez-vous avec le client final est nécessaire
contactPhoneNumber 1	Numéro de téléphone du client final	String	Conditionnel si un rendez-vous avec le client final est nécessaire
contactPhoneNumber 2	Numéro secondaire du client final	String	Optionnel conditionnel si un rendez-vous avec le client final est nécessaire
customerAccessibility Hours	Jours et heures d'accessibilité du site client pour une intervention sans RDV	String	√
appointmentMode	Mode de réservation de RDV : avec ou sans consultation du plan de charge Voir <b>[R5]</b> pour les valeurs possibles	String	Optionnel conditionnel si un rendez-vous avec le client final est nécessaire
SUAppointmentManagementId	Référence retournée par l'OI suite à la consultation de plan de charge	String(10)	Optionnel conditionnel si un rendez-vous avec le client final est nécessaire
appointmentSuggestion1	Proposition de date de RDV ou Créneau choisi sur le planning affiché par l'OI Date et heure de début de créneau	DateTime iso 8601	Optionnel conditionnel si un rendez-vous avec le client final est nécessaire
appointmentSuggestion2	Deuxième proposition de date de RDV	DateTime iso 8601	Optionnel conditionnel si un rendez-vous avec le client final est nécessaire
appointmentSuggestion3	Troisième proposition de date de RDV	DateTime iso 8601	Optionnel conditionnel si un rendez-vous avec le client final est nécessaire
defectClassId	Nature de l'incident Voir <b>[R5]</b> pour les valeurs possibles	String	
defectDescription	Description de l'incident Voir <b>[R5]</b> pour les valeurs possibles	String	
defectPrelocalization	Prélocalisation de l'incident Voir <b>[R5]</b> pour les valeurs possibles	String	



	Spécifications techniques et fonctionnelles	Version du doc v1.0
	Protocole SAV FTTH v2.1	Page 9 sur 14

alreadyOperated	Service a déjà fonctionné?	boolean	
-----------------	----------------------------	---------	--

### 3.1.2 Réponse

<i>createTroubleTicketByValueResponse</i>		
IDENTIFIANT	DESCRIPTION	TYPE
troubleTicketKey	Identifiant du ticket dans le SI de l'OI s'il a été créé	String
returnCode	Code retour Les valeurs de cette liste sont dans l'onglet valeurs possibles Voir <b>[R5]</b> pour les valeurs possibles	String
returnLabel	Libellé du code retour Les valeurs de cette liste sont dans l'onglet valeurs possibles Voir <b>[R5]</b> pour les valeurs possibles	String

## 3.2 setTroubleTicketByValue

**Objectif** : permet le changement d'état du ticket ou des échanges de notification d'information


### 3.2.1 Requête

**Les paramètres d'entrée de cette opération sont décrits dans l'annexe [R6] (Mapping actions OC=>OI).**

Ces paramètres varient en fonction de l'action effectuée sur le ticket :

- Passage de l'état QUEUED to CLOSED
- Passage de l'état OPENACTIVE to OPENACTIVE.TO.BE.CANCELED
- OC case information notification
- OC case information notification Sous cas modif & replanif rdv par OC

### 3.2.2 Réponse

	Spécifications techniques et fonctionnelles	Version du doc v1.0
	Protocole SAV FTTH v2.1	Page 10 sur 14

<i>setTroubleTicketByValueResponse</i>		
IDENTIFIANT	DESCRIPTION	TYPE
troubleTicketKey	Identifiant du ticket dans le SI de l'OI s'il a été créé	String
returnCode	Code retour Les valeurs de cette liste sont dans l'onglet valeurs possibles Voir <b>[R5]</b> pour les valeurs possibles	String
returnLabel	Libellé du code retour Les valeurs de cette liste sont dans l'onglet valeurs possibles Voir <b>[R5]</b> pour les valeurs possibles	String

### 3.3 getTroubleTicketByKey

**Objectif** : permet aux OC, en cas de besoin, de consulter une signalisation chez l'OI

**Les paramètres d'entrée et sortie de cette opération sont décrits dans l'annexe [R9] (MappingActionLectureTicketOC>OI).**

#### 3.3.1 Requête


<i>getTroubleTicketByKeyRequest</i>			
IDENTIFIANT	DESCRIPTION	TYPE	OPTIONNEL
troubleTicketKey	Référence du Ticket créé dans le System de l'O	String	Obligatoire si technicalId est vide
technicalId	Référence de la prise FTTH (PTO)	String	Obligatoire si troubleTicketKey est vide
supplierID	SIREN de l'OI	String	
serviceProviderID	SIREN de l'OC	String (9)	

#### 3.3.2 Réponse

La partie réponse effectuée par l'OI doit comprendre les dernières informations de l'OI.

La partie réponse se décompose en trois parties :


- Les champs du protocole permettant de savoir l'état du ticket.

	Spécifications techniques et fonctionnelles	Version du doc v1.0
	Protocole SAV FTTH v2.1	Page 11 sur 14


- Les champs décrivant le ticket d'incident émis par l'OC, ces champs n'évoluent pas lors de l'avancement du ticket.
- Les champs d'information sur le ticket d'incident remplis par l'OI ou l'OC au fur et à mesure de l'avancement du ticket.

<i>getTroubleTicketByKeyResponse</i>		
IDENTIFIANT	DESCRIPTION	TYPE
troubleTicketKey	Identifiant du ticket dans le SI de l'OI s'il a été créé	String
lastUpdateVersionNumber	Numéro de mises à jour du ticket à l'initiative de l'OI. Ce champ est incrémenté par l'OI à chacune de ses mises à jour et doit être rappelé par l'OC	String
interactionDateComplete	Date de clôture du ticket dans le SI de l'OI si le ticket est fermé	DateTime iso 8601
messageType	Type de message échangé Voir <b>[R5]</b> pour les valeurs possibles	String
troubleTicketState	Etat du ticket d'incident.	String
troubleDescription	Description de l'incident	String
troubleDetectionTime	Date de l'apparition de l'incident	DateTime iso 8601
serviceProviderID	SIREN de l'OC	String (9)
serviceProviderName	Nom et Prénom du correspondant OC	String
serviceProviderUnit	Nom de l'unité de traitement de la demande côté OC	String
serviceProviderPhoneNumber	Téléphone de contact de l'OC	String
supplierID	SIREN de l'OI	String (9)
troubleTicketType	Type de signalisation Voir <b>[R5]</b> pour les valeurs possibles	integer
offerId	Nom de l'offre commercialisée par l'OI	String
commercialId	Référence de la prestation souscrite par l'OC pour le client final	String
technicalId	Référence de la prise FTTH (PTO)	String
serviceProviderTroubleTicketKey	Référence du ticket propre à l'OC (telle que décrite dans le SI de l'OC)	String
defectClassId	Nature de l'incident Voir <b>[R5]</b> pour les valeurs possibles	String
defectDescription	Description de l'incident Voir <b>[R5]</b> pour les valeurs possibles	String

defectPrelocalization	Pré localisation de l'incident Voir <b>[R5]</b> pour les valeurs possibles	String
alreadyOperated	Service a déjà fonctionné?	boolean
serviceRestoredTime	Date de Rétablissement du service	DateTime iso 8601
supplierName	Nom et Prénom du correspondant OI	String
supplierUnit	Nom de l'unité de traitement de la demande côté OI	String
supplierPhoneNumber	Téléphone de contact de l'OI	String
customerLastName	Nom du client final	String
customerFirstName	Prénom du client final	String
contactPhoneNumber1	Numéro de téléphone du client final	String
contactPhoneNumber2	Numéro secondaire du client final	String
customerAccessibilityHours	Jours et heures d'accessibilité du site client pour une intervention sans RDV	String
appointmentMode	Mode de réservation de RDV : avec ou sans consultation du plan de charge. Voir <b>[R5]</b> pour les valeurs possibles	String
SUAppointmentManagementId	Référence retournée par l'OI suite à la consultation de plan de charge. Elle désigne soit un créneau dans un plan de charge soit le plan de charge sans précision du créneau	String
messageContent	Contenu du Message	String
supplierPlannedActionDate	Date d'intervention prévue ou planifiée par l'OI (correspondant ou non à un RDV abonné)	DateTime iso 8601
supplierResolutionAction	Type d'intervention prévu par l'OI (avec RDV, sans RDV, Derco) Voir <b>[R5]</b> pour les valeurs possibles	String
supplierResolutionState	Etat d'avancement de la résolution de l'incident coté OI. Voir <b>[R5]</b> pour les valeurs possibles	String
troubleTicketClosureCode	Code de clôture Voir <b>[R5]</b> pour les valeurs possibles	String
troubleTicketClosureLabel	Libellé clôture OI Voir <b>[R5]</b> pour les valeurs possibles	String
defectLocalization	Localisation du défaut vue par O	String
defectResponsibility	Responsabilité du défaut	String
reprovisioningId	N° de décharge de reprovisionnement pour les cas de changement de route optique	String
troubleTicketClosureComment	Commentaire de clôture - champ libre	String

	Spécifications techniques et fonctionnelles	Version du doc v1.0
	Protocole SAV FTTH v2.1	Page 13 sur 14

closureDuration	<p>Durée contractuelle de résolution du ticket par l'OI en fonction de la GTR souscrite; suppression des heures non couvertes par la GTR notamment.</p> <p>Lorsque le service ne fait pas l'objet d'une GTR, ce champ reste vide.</p>	duration iso 8601
-----------------	---	-------------------

	Spécifications techniques et fonctionnelles	Version du doc v1.0
	Protocole SAV FTTH v2.1	Page 14 sur 14

## 4. Gestion des Erreurs

Les erreurs renvoyées par la méthode peuvent être de deux types : fonctionnelles ou technique.

### 4.1 Erreur fonctionnelle

Le format de ce type d'erreur est décrit dans le document « convention » dans la partie FTTHMutTicketResponse.

Le champ « troubleTicketKey » est obligatoire lors de la réponse à la méthode CreateTroubleTicketByValue si la valeur du returnCode est 0.

Dans les cas de l'erreur 1 ou 2, le champ, dont la valeur provoque l'erreur, doit être indiqué dans le returnLabel.

La liste des valeurs est disponible dans la référence [\[R5\]](#)

### 4.2 Erreur technique

Cette erreur intervient lorsque lorsqu'une erreur technique intervient. L'erreur est sous la forme d'une exception soap.