

GESTION DES RENDEZ-VOUS D'INTERVENTION

FTTH SAV : présentation du web service de
consultation du plan de charge SAV de l'OI

Version 7.0

SUIVI DES VERSIONS			
Version	Date	Nom du rédacteur	Nature de la modification
1.0	14/02/2014	E. Jarantowski	Création du document, du protocole et des méthodes
2.0	05/02/2015	E. Jarantowski	Limitation au sujet consultation de plan de charge
3.0	27/03/2015	GT Interop SAV	Relecture
3.1	01/03/2017	GT Interop SAV	Relecture
3.2	05/04/2017	GT Interop SAV	Relecture et mise à jour
3.3	28/07/2017	GT Interop SAV (Urbain POYER)	Relecture et MAJ
3.4	08/12/2017	Chloé Angée	Relecture, ajout de scénarii fonctionnels, ajout méthode ReportRdv et consultation rdv
3.5	19/01/2018	Chloé Angée	Mise à jour suite à Interop SAV du 20/12/2017
4.0	15/03/2018	GT SAV Interop	Version validée
5.0	27/05/2019	GT SAV Interop	Correction coquilles
6.0	27/06/2019	GT SAV Interop	Relecture et validation
7.0	28/01/2021	GT SAV Interop	Mise en cohérence avec le wsdl : - suppression de la ligne typeIntervention dans la méthode reservationCreneauRequete - suppression du codeReponse Rajout du document « Harmonisation_codes_erreurs »

Sommaire

1.Introduction	5
■ 1.1. Objet.....	5
■ 1.2. Contexte.....	5
■ 1.3. Périmètre.....	5
■ 1.4. Critères de recherche.....	6
■ 1.5. Informations restituées	7
■ 1.6. Présentation	7
2.Utilisation des services.....	9
■ 2.1. URL des services	9
■ 2.2. Fichiers WSDL	9
3.Scénarios	10
■ 3.1. Cas nominal	10
■ 3.2. Annulation de réservation.....	10
■ 3.3. Report de rendez-vous avant signalisation	11
■ 3.4. Report de rendez-vous confirmé	12
4.Les webservices de consultation de plan de charge	14
■ 4.1. rechercherCreneauxLibres – Recherche des créneaux disponibles ..	14
■ 4.1.1. Description générale du service	14
■ 4.1.2. Contraintes principales d'utilisation	14
■ 4.1.3. Format de l'échange	15
■ 4.1.3.1. Recherche de Créneaux	15
■ 4.1.3.2. Liste de Créneaux disponibles	16
■ 4.1.4. Précisions fonctionnelles	16
■ 4.1.5. Enchaînement fonctionnel – cas nominal	16
■ 4.2. reserverCreneau – Réservation rendez-vous.....	17
■ 4.2.1. Description générale du service	17
■ 4.2.2. Contraintes principales d'utilisation	17
■ 4.2.3. Format d'échange.....	17
■ 4.2.3.1. Requête de réservation de créneau	17
■ 4.2.3.2. Réponse : confirmation de réservation.....	18
■ 4.2.4. Exigences fonctionnelles	18
■ 4.2.5. Enchaînement fonctionnel – cas nominal	18
■ 4.2.6. Erreurs possibles	19
■ 4.3. reporterRDV - Report de rendez-vous.....	19
■ 4.3.1. Description générale du service	19
■ 4.3.2. Contraintes principales d'utilisation	19
■ 4.3.3. Format d'échange.....	19
■ 4.3.3.1. Requête de report de rendez-vous.....	19
■ 4.3.3.2. Réponse : Confirmation de report de rendez-vous.....	20
■ 4.3.4. Exigences fonctionnelles	20
■ 4.3.5. Enchaînement fonctionnel – cas nominal	21
■ 4.4. consulterRdv – Consultation de l'état d'un rendez-vous.....	21
■ 4.4.1. Description générale du service	21
■ 4.4.2. Contraintes principales d'utilisation	21
■ 4.4.3. WSDL/Utilisateur	21
■ 4.4.4. Format d'échange.....	21
■ 4.4.4.1. Requête de consultation d'un rendez-vous	21

■ 4.4.4.2. Réponse : Détails du rendez-vous	22
■ 4.4.5. Exigences fonctionnelles	23
■ 4.4.6. Enchaînement fonctionnel – cas nominal	23
■ 4.4.7.	23
5. Données et types	24
■ 5.1. Récapitulatif des webservices	24
■ 5.2. Description technique des données	24
■ 5.3. Types de données	25
■ 5.3.1. Integer : Nombre	25
■ 5.3.2. String : Texte	25
■ 5.3.3. dateTime	25
■ 5.4. Structures de données communes	25
■ 5.4.1. EnteteType	25
■ 5.4.2. ListeCreneauType	26
■ 5.4.3. CreneauType	26
■ 5.5. Gestion des erreurs	27
■ 5.5.1. Structures InfoErreurType	27
■ 5.5.2. Structures DetailErreurType	Erreur ! Signet non défini.

1. Introduction

1.1. Objet

Le présent document décrit les spécifications d'interface et fonctionnelles du service de consultation de plan de charge des techniciens de l'opérateur d'immeuble (OI) mis à disposition des opérateurs commerciaux (OC) dans le cadre des interventions de service après-vente.

1.2. Contexte

Dans le cadre de certains échanges inter-opérateurs FTTH, un opérateur commercial peut être amené à prendre un RDV dans le plan de charge d'un opérateur d'immeuble.

- SAV, à savoir défaut diagnostiqué par l'OC nécessitant une intervention chez l'Abonné final par l'OI sur l'infrastructure entre le PM et la PTO.
- SAV Expertise. Ce type de rendez-vous sera utilisé lorsqu'il y a désaccord sur la responsabilité de l'incident entre l'OC et l'OI.

L'opérateur commercial a alors besoin de consulter le plan de charge de l'opérateur d'immeuble pour une prise de RDV adaptée. L'objet du Webservice présent est de permettre à l'opérateur commercial de consulter les créneaux de RDV disponibles dans le plan de charge d'un opérateur d'immeuble selon plusieurs critères.

1.3. Périmètre

Dans le cadre d'un RDV de SAV, la réservation du RDV du créneau dans le plan de charge de l'opérateur d'immeuble se fait une fois que l'opérateur d'immeuble a accepté la signalisation d'incident. Le webservice présent se limite donc à fournir une visibilité sur les créneaux disponibles : le webservice de RDV permet alors de « consulter » le plan de charge de l'opérateur d'immeuble, mais la réservation du créneau est gérée dans le cadre des échanges SAV normalisés dans les protocoles SAV 2.1.

L'opérateur commercial :

- Consulte le plan de charge de l'opérateur d'immeuble (via le webservice de consultation). L'OI se basera sur l'un des critères possibles pour déterminer le plan de charge adéquat. L'OC récupère alors une liste de créneaux avec leurs identifiants de créneau (IdOI) correspondant au créneau dans le plan de charge de l'opérateur d'immeuble
- L'OC pré-réserve un créneau via son IdOI (via le webservice de réservation). Les OI se laisseront la possibilité de prendre en compte ou non la notion de pré-réservation.
- Puis émet le ticket de signalisation pour 1 PTO donnée avec l'identifiant du créneau (IdOI). L'enregistrement par l'opérateur d'immeuble du ticket déposé (passage du ticket à l'état « queued ») pré-réserve automatiquement le créneau dans le plan de charge de l'opérateur d'immeuble (via le protocole SAV)
- À l'acceptation de la signalisation, l'opérateur d'immeuble confirme la réservation du RDV (via le protocole SAV) et bloque le créneau dans son plan de charge.
- L'OC peut par ailleurs consulter le plan de charge de l'OI et l'état d'un rendez-vous. Cette méthode est obligatoire pour les opérateurs utilisant la pré-réservation.
- En cas de report de rendez-vous (Report d'un rendez-vous avant la date d'intervention prévue), une méthode permettra de donner un motif, réserver le nouveau créneau et passer en réserver l'ancien



créneau, pour les opérateurs utilisant la pré-réservation. Le nouveau créneau sera confirmé et l'ancien libéré à réception de la méthode SAV 2.1 adéquate.

- A noter ; en cas d'échec de rendez-vous :
 - Client ou OC absent : la signalisation SAV sera clôturée avec un code erreur (et si besoin une nouvelle signalisation sera créée pour refixer un rendez-vous)
 - OI absent : la méthode de report permettra de recalculer un rendez-vous après son échec

1.4. Critères de recherche

Les opérateurs d'immeubles sont amenés à découper leurs plans de charge en plusieurs plans de charges selon certains critères organisationnels. Les plans de charge peuvent par exemple varier selon le prestataire, le type d'offre ou d'intervention, ou la zone d'intervention.

Les critères de recherche renseignés par l'opérateur commercial doivent donc permettre à l'opérateur d'immeuble de restituer le plan de charge adapté. Il s'agit d'informations :

- d'entête permettant de référencer et d'authentifier ou confirmer l'autorisation de l'échange :
 - Version du webservice, identifiant unique de l'appel au webservice et date d'émission de la requête
 - Siren de l'opérateur commercial (OC) et code Interop OC
- sur le type d'intervention :
 - SAV (signalisation simple)
 - ou SAV Expertise (signalisation SAV de type « Expertise »)
- sur le type de produit FTTH concerné ou de segment de clients :
 - Produit : Accès
 - Segment : Grand Public, opérateurs, entreprises
- sur le client concerné :
 - Référence de la PTO (technicalId) ou Référence commerciale de l'accès dans le parc de l'OI (commercialId)
- de localisation de l'intervention :
 - Code INSEE du lieu de l'intervention
- sur l'étendue de la plage de recherche de RDV souhaitée :
 - date de début de la plage de recherche et date de fin souhaitée de la plage de recherche, la durée maximum de la plage étant régie par le contrat de l'opérateur d'immeuble. La plage de recherche doit être suffisamment large pour permettre une réponse de chaque opérateur d'immeuble.
- Sur la pré localisation :
 - En reprenant la pré localisation normée dans le protocole SAV 2.1 (PTO, RACCO PALIER, PBO, PM-PBO, PM, HORIZONTALE RESEAU)

1.5. Informations restituées

L'opérateur d'immeuble répond à la requête avec :

- Les éléments d'entête fournis par l'opérateur commercial, qu'il complète avec l'horodatage de la réponse :
 - Version du webservice, identifiant unique de l'appel au webservice et date d'émission de la requête fournis par l'OC, siren de l'opérateur commercial (OC) et code Interop OC
 - Date de réponse à la requête par l'opérateur d'immeuble
- Un code erreur, égal à 0 en l'absence d'erreur, différent de 0 en cas d'erreur avec les informations suivantes :
 - Le code erreur lui-même (codes 0 à N pour les codes « normalisés », 99 pour une erreur non listée dans le protocole)
 - et le détail de l'erreur composé du libellé de l'erreur et du message détaillé associé.
- Un code réponse indiquant :
 - la disponibilité de créneaux (OK), et le cas échéant les dates et heures de début et de fin de chaque créneau disponible, ainsi que l'identifiant de créneau (IdOI) associé à chaque créneau
 - ou l'indisponibilité de créneaux sur la plage sélectionnée (KO)

Il est cependant convenu qu'un créneau de RDV délimité par une heure de début de RDV et une heure de fin de RDV correspond selon les opérateurs soit uniquement à la plage horaire à laquelle le technicien d'intervention est susceptible d'arriver, soit à la place durant laquelle l'intervention doit se dérouler. La définition précise du créneau est donc régie par les contrats des opérateurs d'immeuble.

Dans le cadre des expertises l'heure de début de RDV doit correspondre à l'arrivée sur site des techniciens OI et OC.

1.6. Présentation

Dans le cadre d'un SAV ou d'une expertise conjointe, l'OC peut être amené à prendre un RDV dans le plan de charge de l'OI pour son client ou à réserver un créneau pour une intervention commune. L'OI propose un webservice permettant de consulter le plan de charge de ses techniciens. Ce service est fourni via Internet par un serveur de prise de rendez-vous. Les accès à ce webservice sont sécurisés, la politique de sécurité dépend de chaque OI.

Définition :

Rendez-vous : Un rendez-vous est défini comme un créneau réservé.

Dans le SI FTTH de l'OI

- un créneau est caractérisé par le sextuplet d'information suivant :
[Identifiant créneau, Date de début, Date de fin, Type d'intervention, Installateur, Etat Créneau].
Un créneau peut être à l'état Disponible ou à l'état Réserve.
- un RDV est défini comme le sextuplet d'information suivant :
[Identifiant rendez-vous, Identifiant créneau, Opérateur commercial, Code Adresse, Marché, Etat Rendez-Vous].
Un rendez-vous peut être à l'état créé ou confirmé.



Dans le SI de l'OC :

Un créneau est caractérisé pour l'opérateur commercial par le triplet d'information suivant :

[Identifiant créneau (IdOI), Date de début, Date de fin].

Dans le cadre d'une utilisation SAV ou d'une expertise conjointe, la réservation d'un rendez-vous sur un créneau donné sera effectuée par le dépôt de la signalisation d'incident. Le message WS mis à disposition de l'OC afin de permettre la gestion des rendez-vous clients est :

Recherche des créneaux disponibles, utilisé afin de collecter les créneaux disponibles dans le plan de charges des installateurs gérés par l'OI entre deux dates définies par l'OC.

Pré-réservation de créneaux de rendez-vous (module optionnel)



2. Utilisation des services

2.1. URL des services

L'URL des services est définie par l'OI dans son contrat d'interface.

Un serveur d'intégration est également mis à disposition de l'OC sur demande et l'URL sera défini dans le contrat d'interface de l'OI.

La plateforme d'intégration n'est généralement pas disponible en permanence. Le planning d'intégration doit être concerté entre l'OI et l'OC.

2.2. Fichiers WSDL

Absence des balises facultatives vides : Dans les flux xml (requêtes & réponses) des échanges WS, les balises facultatives ne contenant aucune donnée, i.e. les balises facultatives dont tous les champs sont vides, doivent être supprimées du flux xml.

3. Scénarios

Les paragraphes ci-dessous présentent les scénarios d'utilisation des différents web service.

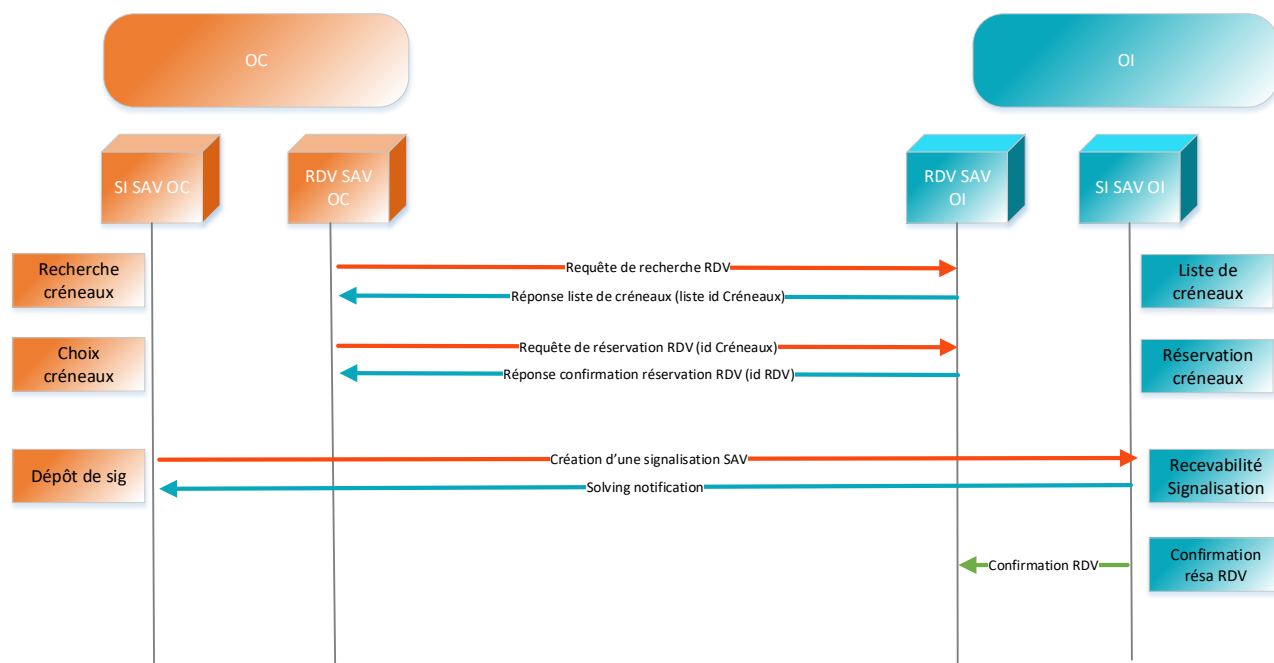
La consultation des rendez-vous peut être lancée à tout moment indépendamment du processus de déclaration de signalisation

3.1. Cas nominal

Le cas nominal correspond au cas où le rendez-vous est créé via la requête de réservation de créneau, puis confirmé par le dépôt de signalisation et n'est plus modifié par la suite.

Dans ce cas, la recherche de créneaux précède toujours la requête de réservation. Le rejet de la confirmation pour indisponibilité du créneau choisi nécessitera le recommencement du cycle pour sélectionner un autre créneau.

La recherche de créneau se fait sur la base du code INSEE, du type d'intervention et du segment de marché, qui permettront à l'OI d'afficher les disponibilités selon les calendriers concernés.

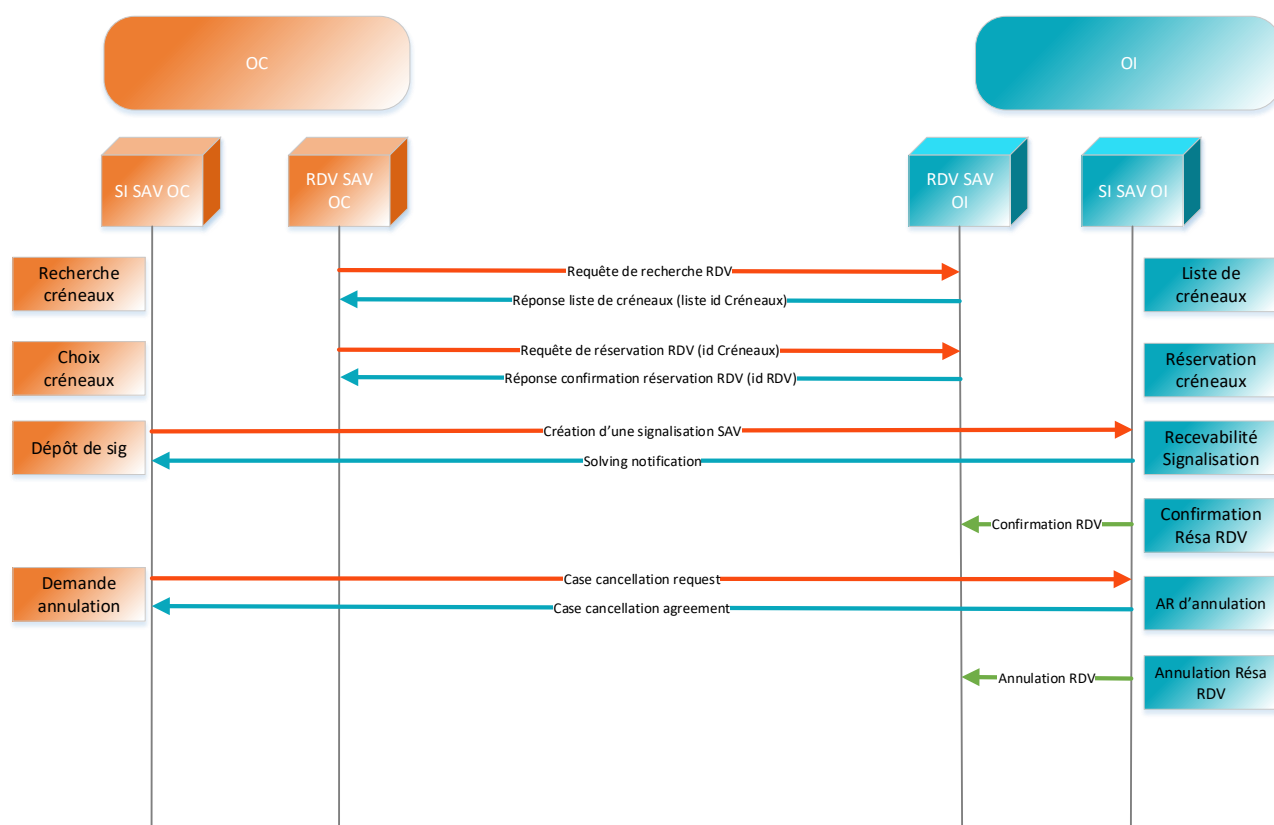


3.2. Annulation de réservation

L'annulation d'une réservation est de fait effectuée si une signalisation n'est pas émise dans un délai défini par l'OI.

Une fois la signalisation transmise au SI FTTH de l'OI et validée par l'OI, l'annulation de la signalisation annulera le rendez-vous.

NB : Il n'est fonctionnellement pas possible à l'OC d'annuler un rendez-vous dans le cadre d'un SAV (passer d'une signalisation avec Rdv à sans Rdv)
Il peut exister des cas d'annulation d'un RDV (pas de la SIG) par l'OI (exemple DERCO). A l'heure actuelle, cas non normé par le protocole SAV 2.1

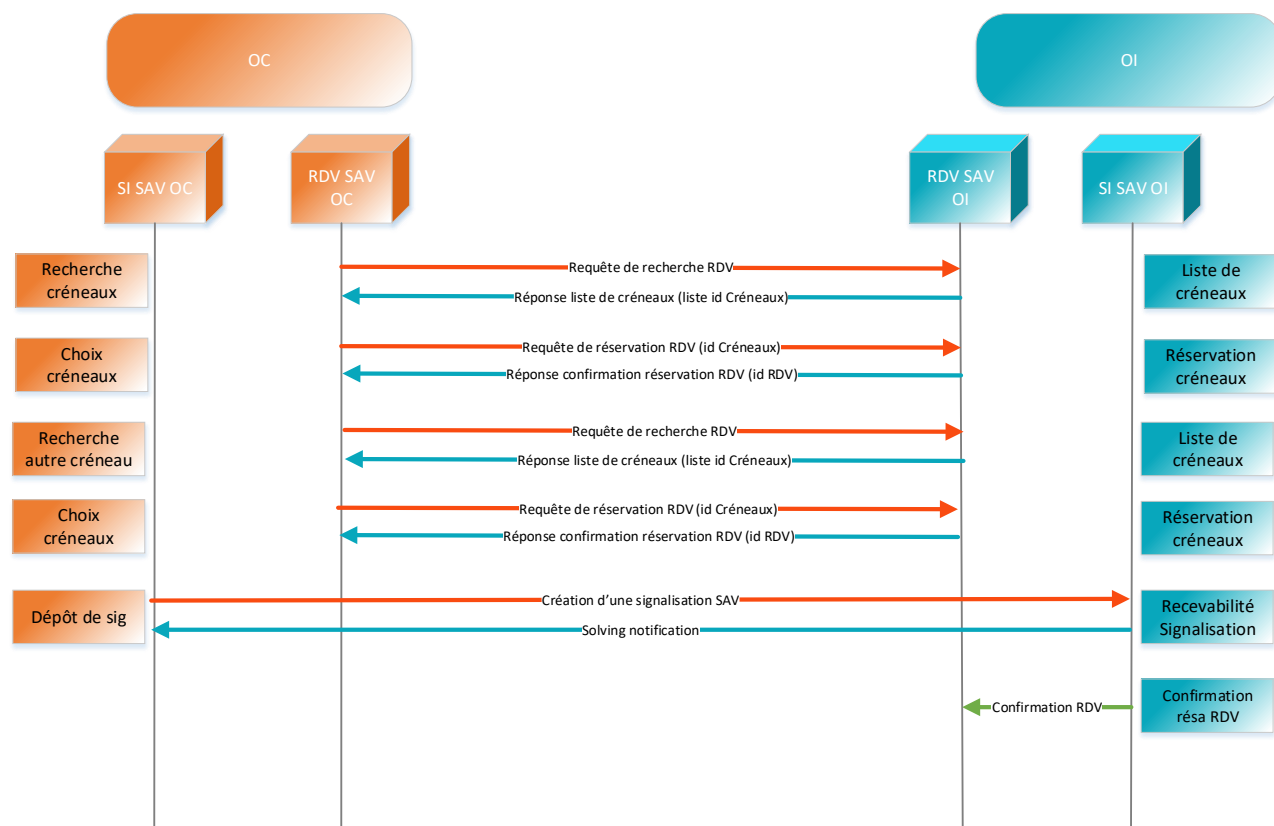


3.3. Report de rendez-vous avant signalisation

Tant que la signalisation n'est pas partie, le rendez-vous créé peut être modifié en rappelant l'identifiant de rendez-vous communiqué à la réservation de créneau.

Si la requête de recherche de créneaux est suffisamment récente, le report peut être demandé sans refaire la recherche. Il n'y aura pas de contrôles sur la séquence. Si l'identifiant créneau n'est plus disponible, une nouvelle recherche devra donc être lancée. La recherche est donc conseillée avant un report.

Si l'identifiant du nouveau créneau est erroné, la demande sera rejetée. L'OC devra alors sélectionner un autre créneau en relançant une recherche pour maximiser ses chances d'aboutir à un succès et demander à nouveau un report avec un nouvel identifiant de créneau disponible.



3.4. Report de rendez-vous confirmé

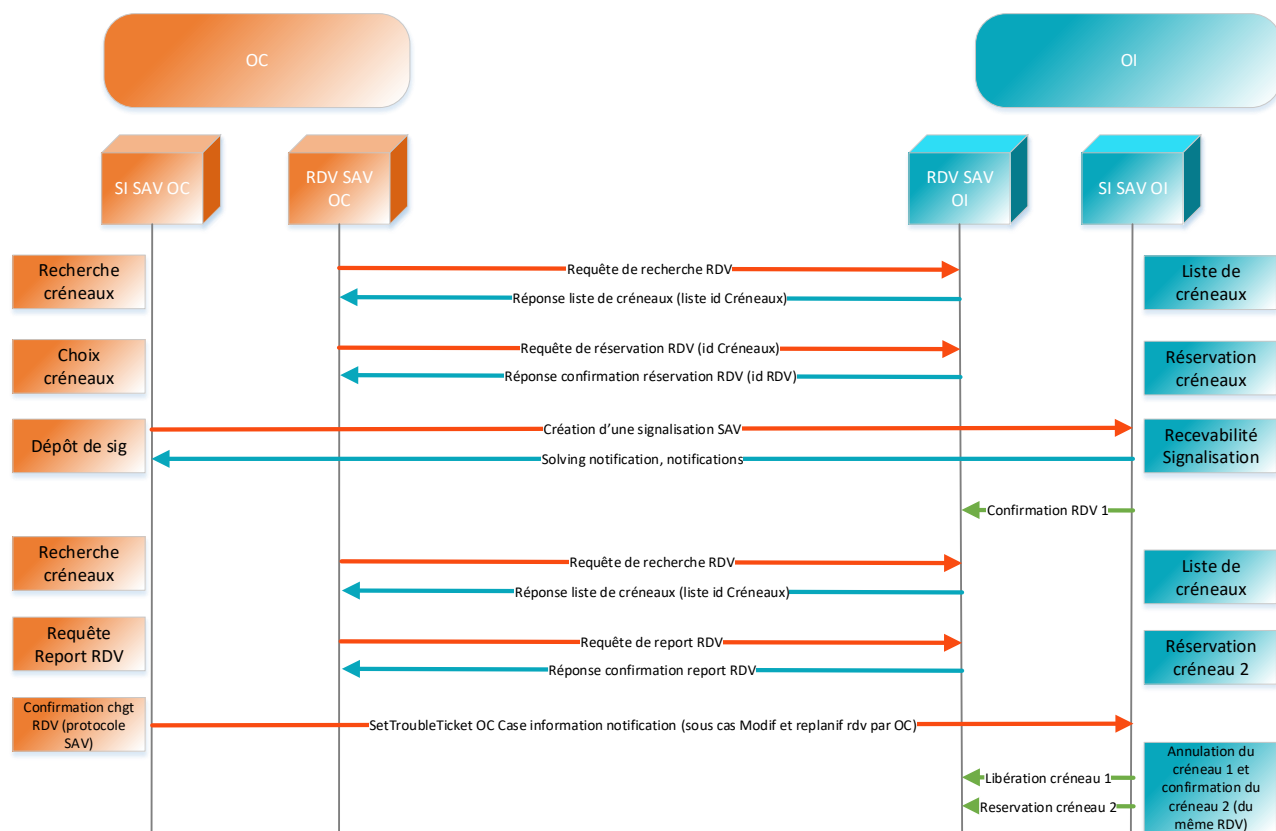
Un rendez-vous confirmé est un rendez-vous pour lequel l'OI a validé la signalisation ou la modification de rdv avec succès.

Le report d'un rendez-vous confirmé peut être de deux types :

- Report d'un rendez-vous avant la date d'intervention prévue (date de limite à définir de façon contractuelle)
- Replanification d'un rendez-vous après son échec de cause OI (à partir du jour J) (Notification d'intervention KO avec cause impliquant une reprise de rendez-vous). Dans ce cas, la signalisation doit toujours être en cours lors du report. Si la signalisation est clôturée (cas définis dans protocole SAV V2.1), la replanification sera rejetée.

NB : en cas d'échec de cause client ou cause OC, la signalisation est clôturée avec le code adéquat. Si un nouveau rendez-vous doit être organisé, une nouvelle signalisation doit être créée

Le type doit être explicite dans la requête. Si le type n'est pas valide, la requête aboutira à une erreur.



4. Les webservice de consultation de plan de charge

Il y a 3 méthodes d'échanges différentes pour la gestion des rendez-vous de raccordement d'Abonnés. Ces échanges sont techniquement indépendants, mais fonctionnellement liés. Les étapes fonctionnelles correspondantes sont les suivantes :

- La consultation des créneaux disponibles (méthode « Recherche des créneaux disponibles »)
- Réservation d'un rendez-vous pour un créneau disponible (méthode « Réservation de rdv »)
- Report de rendez-vous (méthode « Report de rendez-vous »).

La réservation d'un rendez-vous peut être effectuée pour différentes situations dans le cadre du Service après-vente

- SAV, à savoir défaut diagnostiqué par l'OC nécessitant une intervention chez l'Abonné final par l'OI sur l'infrastructure entre le PM et la PTO.
- SAV Expertise. Ce type de rendez-vous sera principalement utilisé pour le FTTH passif lorsqu'il y a désaccord sur la responsabilité de l'incident entre l'OC et l'OI.

Les types d'intervention SAV et Expertise SAV ne peuvent être utilisés que dans le cas de la recherche de créneaux. La réservation du créneau choisi se fait par le dépôt de la signalisation dans le système de gestion des incidents. La réservation du créneau et la confirmation du rendez-vous sont gérées dans ce cas par l'OI.

En cas de problème technique ou fonctionnel sur les webservice, une exception - soapfault est levée. Classe de codes [0.. 99] et [300.. 399]. cf liste de codes erreurs du document SAV Harmonisation des codes retours pour détails.

Toutes les réponses aux méthodes contiennent des entêtes soap renvoyées systématiquement.

4.1. RechercherCreneauxLibres – Recherche des créneaux disponibles

4.1.1. Description générale du service

La méthode RechercherCreneauxLibres est appelée afin de déterminer les plages horaires disponibles dans le planning des techniciens de l'OI.

4.1.2. Contraintes principales d'utilisation

- Etre authentifié et habilité à utiliser ce webservice
- Connaître toutes les données à passer en paramètre.
- Le nombre maximal de créneaux retournés est défini par le contrat de l'OI.
- Le déclencheur de ce webservice est le SI de l'OC.

4.1.3. Format de l'échange

4.1.3.1. Recherche de Créneaux

rechercheCreneauxLibresRequete			
Nom	Description	Type	Card
entete		EnteteType	
typeIntervention	- S : SAV - E : SAV EXPERTISE	String	Obligatoire
natureProduit	Liste de valeurs = {FTTH_ACCES} D'autres valeurs pourront être intégrées dans une future version pour d'autres produits éventuels.	String	Obligatoire
segmentMarche	Liste de valeurs = {ENTREPRISE, GP, OPERATEUR}	String	Obligatoire
technicalId	referencePTO fournie par l'OI obligatoire si commercialId vide	String	Conditionnel
commercialId	Référence commerciale du client obligatoire si technicalId vide	String	Conditionnel
codeInsee	Code Insee associé à l'adresse de l'Abonné final.	String	Obligatoire
dateDebut	Date de début de la recherche ($J \leq \text{dateDebut} \leq J+X$ semaines) La valeur X sera définie dans les contrats des OI.	DateTime	Obligatoire
dateFin	Date de fin de la recherche ($\text{DateFin} < \text{DateDebut} + X$ semaines) La valeur X sera définie dans les contrats des OI.	DateTime	Obligatoire

rechercheCreneauxLibresRequete			
Nom	Description	Type	Card
defectPrelocalization	Liste des valeurs comprises dans le protocole SAV 2.1 PTO RACCO PALIER PBO PM-PBO PM HORIZONTALE RESEAU	String	Obligatoire

4.1.3.2. Liste de Créneaux disponibles

rechercheCreneauxLibresReponse			
Nom	Description	Type	Card
entete		EnteteType	Obligatoire
listeCreneau	Liste des créneaux disponibles	ListeCreneauType	Conditionnel

4.1.4. Précisions fonctionnelles

La requête est envoyée par le SI de l'OC. La réponse retourne une liste de créneaux disponibles en fonction des critères de recherche définis.

Le code technique de la commande (technicalId, commercialId), le type d'intervention, le segment de marché, la pré-localisation et le code INSEE seront utilisés pour déterminer le plan de charge à consulter au niveau des bases de l'OI.

Afin de limiter le nombre de créneaux retournés, l'amplitude maximale entre les dates de début et de fin de la recherche est configurable. Si l'amplitude entre les deux dates fournies est supérieure à la valeur maximale, un message d'erreur est retourné.

4.1.5. Enchaînement fonctionnel – cas nominal

Une requête de Recherche des créneaux disponibles est normalement suivie par un dépôt de signalisation.

4.2. reserverCreneau – Réservation rendez-vous

4.2.1. Description générale du service

La méthode reserverCreneau est appelée afin de pré-réserver un créneau de rendez-vous suite à une consultation de plages horaires disponibles dans le planning des techniciens de l'OI.

4.2.2. Contraintes principales d'utilisation

- Etre authentifié et habilité à utiliser ce webservice
- Avoir fait préalablement un appel au service rechercherCreneauxLibres afin de connaître l'identifiant du créneau à réserver.
- Le déclencheur de ce web service est le SI de l'OC.

4.2.3. Format d'échange

4.2.3.1. Requête de réservation de créneau

reservationCreneauRequete			
Nom	Description	Type	Card
entete		EnteteType	
natureProduit	Liste de valeurs = {FTTH_ACCES} D'autres valeurs pourront être intégrées dans une future version pour d'autres produits éventuels.	String	Obligatoire
segmentMarche	Liste de valeurs = {ENTREPRISE, GP, OPERATEUR}	String	Obligatoire
codeInsee	Code Insee associé au local FTTH	String	Obligatoire
idCreneau	identifiant du créneau	String	Obligatoire

4.2.3.2. Réponse : confirmation de réservation

reservationCreneauReponse			
Nom	Description	Type	Card
Entete		EnteteType	Obligatoire
IdRendezvous	Identifiant du rendez-vous réservé et associé au créneau choisi.	String	Conditionnel

4.2.4. Exigences fonctionnelles

Un appel à ce webservice entraine la création d'un rendez-vous en état « réservé » dans le SI FTTH de l'OI. En réponse, ce dernier envoie, au SI de l'OC, l'identifiant du rendez-vous réservé. Cet identifiant sera rappelé dans le ticket de signalisation associé.

Les paramètres obligatoires de la requête sont :

- IdCreneau (IdOI sélectionné dans la recherche de créneaux)

Du côté du SI FTTH de l'OI, l'identifiant du créneau est suffisant pour préciser le calendrier, la date et la plage d'horaire souhaitées, ainsi que le technicien qui sera chargé de l'intervention pour le RDV concerné.

En cas de succès de la réservation, le paramètre obligatoire de la réponse sera l'identifiant du rendez-vous créé (IdRendezVous).

L'Identifiant de rendez-vous est unique dans le SI de l'OI quel que soit le plan de charge concerné.

4.2.5. Enchaînement fonctionnel – cas nominal

Une requête de pré-réservation est normalement précédée d'une requête de Recherche des créneaux disponibles. Elle peut être suivie par :

- Un ticket SAV, qui confirmera le rendez-vous dans les X jours ouvrés suivant la pré-réservation (X à définir dans le contrat de l'OI),

Un rendez-vous n'est plus reservable lorsque la date souhaitée pour ce rendez-vous est située à moins de N jours ouvrés (N paramétrable) dans l'avenir. Il n'est pas prévu pour le moment de granularité plus précise que la journée pour déterminer si un rendez-vous est encore reservable ou non.

La valeur de N peut varier selon le type d'intervention, pour exemple :

- Dans le cas de raccordement de local FTTH, N=9
- Dans le cas de mise en service Abonné, N= 9

- Dans le cas de SAV, N=1
- Dans le cas d'expertise SAV, N = 5
- Dans le cas de pré-visite, N reste à définir.

Les différentes valeurs de N sont définies par le contrat de l'OI.

4.2.6. Erreurs possibles

Les codes erreur possible sont listés dans le document « harmonisation des codes erreurs »



20191021_Harmonisation_codes_retours_v0

4.3. reporterRDV - Report de rendez-vous

4.3.1. Description générale du service

La méthode reporterRDV est appelée afin de modifier un rendez-vous en modifiant la plage horaire (créneau) associée dans le planning des techniciens du Fournisseur.

4.3.2. Contraintes principales d'utilisation

- Etre authentifié et habilité à utiliser ce webservice
- Connaître la référence IdRendezVous du rendez-vous à modifier
- Avoir fait préalablement un appel au service AX11 afin de connaître l'identifiant du créneau à réserver.
- Le déclencheur de ce web service est le SI de l'Usager.

4.3.3. Format d'échange

4.3.3.1. Requête de report de rendez-vous

reportRDVRequete			
Nom	Description	Type	Card
Entete		EnteteType	

reportRDVRequete			
Nom	Description	Type	Card
TypeIntervention	- S : SAV - E : SAV EXPERTISE	String	Obligatoire
NatureProduit	Liste de valeurs = {FTTH_ACCES} D'autres valeurs pourront être intégrées dans une future version pour d'autres produits éventuels.	String	Obligatoire
SegmentMarche	Liste de valeurs = { ENTREPRISE, GP, OPERATEUR}	String	Obligatoire
CodeInsee	Code Insee associé au local FTTH	String	Obligatoire
IdRendezvous	identifiant du rendez-vous à modifier	String	Obligatoire
NatureReport	Liste de valeurs = {REPORT_RDV_RESERVE, REPORT_RDV_CONFIRME, NOUVEAU_RDV} Type de report : - REPORT RDV RESERVE : cas d'une replanification avant le dépôt de la signalisation d'incident - REPORT RDV CONFIRME : cas d'une replanification après le dépôt de la signalisation d'incident jusqu'à J-N du RDV - NOUVEAU RDV : cas d'une replanification suite à échec de RDV	String	Obligatoire
IdCreneau	identifiant du nouveau créneau choisi	String	Obligatoire

4.3.3.2. Réponse : Confirmation de report de rendez-vous

reportRDVReponse			
Nom	Description	Type	Card
Entete		EnteteType	Obligatoire

4.3.4. Exigences fonctionnelles

Un appel à ce webservice entraîne la modification de l'association créneau – rendez-vous dans le SI du Fournisseur pour les opérateurs utilisant la pré-réservation. L'identifiant de rendez-vous n'est pas modifié par le report. Si la demande échoue, le créneau précédent est conservé jusqu'à réception d'une demande



de report sur un créneau disponible et répondant aux critères de réservation. Si le rendez-vous initial était confirmé, le rendez-vous reporté restera à l'état confirmé.
Si le rendez-vous initial était à l'état réservé, le rendez-vous modifié sera toujours à l'état réservé.

Les paramètres obligatoires de la requête sont :

- IdRendezVous
- IdCreneau

4.3.5. Enchaînement fonctionnel – cas nominal

La requête de report ne peut intervenir qu'une fois une demande de réservation aboutie.

4.4. consulterRdv – Consultation de l'état d'un rendez-vous

4.4.1. Description générale du service

La méthode consulterRdv est appelée afin de consulter l'état d'un rendez-vous.

4.4.2. Contraintes principales d'utilisation

- Etre authentifié et habilité à utiliser ce webservice
- Connaitre un identifiant de rendez-vous.
- Le déclencheur de ce web service est le SI de l'OC. L'Usager peut consulter les états des rendez-vous via la méthode consulterPlanning.

4.4.3. WSDL/Utilisateur

Le déclencheur de ce webservice est le SI du Fournisseur.

4.4.4. Format d'échange

4.4.4.1. Requête de consultation d'un rendez-vous

consultationRdvRequete			
Nom	Description	Type	Card
Entete		EnteteType	Obligatoire
IdRendezVous	Identifiant du RDV utilisé dans la commande ou la signalisation	String	Obligatoire

4.4.4.2. Réponse : Détails du rendez-vous

consultationRdvReponse			
Nom	Description	Type	Card
Entete		EnteteType	Obligatoire
IdRendezVous	Identifiant du RDV utilisé dans la commande ou la signalisation	String	Obligatoire
DateDebut	date de début de rendez-vous	dateTime	Obligatoire
DateFin	Date de fin de rendez-vous	dateTime	Obligatoire
CodeInsee	Code Insee de l'adresse du client final	String	Obligatoire
TypeIntervention	<ul style="list-style-type: none"> - R : Raccordement et mise en service Abonné (poste PTO, brassage et éventuellement BOX) - B : Mise en service Abonné (PTO déjà posée, brassage et pose de box) - P : Pré-visite - S : SAV - E : SAV EXPERTISE 	String	Obligatoire
NatureProduit	<p>Liste de valeurs = {FTTH_ACCES}</p> <p>D'autres valeurs pourront être intégrées dans une future version pour d'autres produits éventuels.</p> <p>Cette balise pourra être utilisée pour limiter la consultation aux rendez-vous d'un produit en particulier.</p>	String	Facultatif
SegmentMarche	<p>Liste de valeurs = {ENTREPRISE, GP, OPERATEUR}</p> <p>Cette balise sera renseignée pour limiter la recherche aux rendez-vous relatifs à un segment de marché en particulier.</p>	String	Facultatif

consultationRdvReponse			
Nom	Description	Type	Card
StatutRendezVous	Statut du rendez-vous : CREE ou CONFIRME	String	Obligatoire
ReferencePrestationPrise	Référence du service définie par la prise de commande à l'intégration de cette dernière dans le système. Obligatoire si StatutRendezVous = CONFIRME	String	Conditionnel

4.4.5. Exigences fonctionnelles

Cette requête ne modifie pas la base des rendez-vous.
Les paramètres obligatoires de la requête sont :

- Identifiant de rendez-vous

4.4.6. Enchaînement fonctionnel – cas nominal

Cette requête ne devrait être utilisée qu'après réservation de créneau.

5. Données et types

5.1. Récapitulatif des webservice

Le tableau ci-dessous :

- récapitule les webservice
- le service appelant
- le service appelé

Description	Appelant	Appelé
rechercherCreneauxLibres	SI OC	SI OI

5.2. Description technique des données

Balise	Type	Taille
versionWS	String	2
horodatageRequete	DateTime	
sirenOC	String	9
sirenOI	String	9
typeIntervention	String	1
natureProduit	String	20
segmentMarche	String	20
codeInsee	String	5
dateDebut	DateTime	
dateFin	DateTime	
codeErreur	Integer	3
Libelle	String	50
Detail	String	255
listeCreneau	ListeCreneau	
occCreneau	Creneau	
idOI	String	10
technicalId	String	50
commercialId	String	50
defectPrelocalization	String	30

5.3. Types de données

5.3.1. Integer : Nombre

Référence: <http://www.w3.org/TR/xmlschema-2/#int>

Une chaîne de caractères est un nombre quand tous ses caractères sont numériques sauf le premier pouvant être le signe '+' ou '-'.

Exemple :

`<nbr>100</nbr>` vaut 100

5.3.2. String : Texte

Chaîne de caractères alphanumériques.

Référence : <http://www.w3.org/TR/xmlschema-2/#String>

5.3.3. dateTime

Format date ISO 8601 format étendu du type AAAA-MM-JJTHH:MM+01:00

Date de format YYYY-MM-DD où :

- AAAA : année sur 4 chiffres
- MM : mois sur 2 chiffres (de 01 à 12)
- JJ : jour sur 2 chiffres (de 01 à 31)
- HH : heures sur 2 chiffres
- MM : minutes sur 2 chiffres
- +01 :00 : GMT.

Exemple :

`<date>2013-12-25T23:00+01 :00</date>` pour le 25 décembre 2013 à 23h00 sur le fuseau de Londres.

5.4. Structures de données communes

5.4.1. EnteteType

IDENTIFIANT	DESCRIPTION	TYPE	OPTIONNEL
versionWS	Numéro de version du Webservice	String	
horodatageRequete	Date d'émission de la requête	dateTime	
horodatageReponse	Date de la réponse	dateTime	Obligatoire dans la réponse
sirenOC	Siren de l'OC	String (9)	
sirenOI	Siren de l'OI	String (9)	

Le champ « HorodatageRequete » sera retourné en réponse.

Le champ « HorodatageReponse » contiendra la valeur sysdate en réponse.

5.4.2. ListeCreneauType

IDENTIFIANT	DESCRIPTION	TYPE	OPTIONNEL
occCreneau	Liste des créneaux disponibles	CreneauType	Facultatif répétable

5.4.3. CreneauType

IDENTIFIANT	DESCRIPTION	TYPE	OPTIONNEL
dateDebut	Date de début de RDV	date ISO 8601 format étendu AAAA-MM-JJTHH:MM+01:00	
dateFin	Date de fin de RDV	date ISO 8601 format étendu AAAA-MM-JJTHH:MM+01:00	
idOI	identifiant du créneau	String	

5.5. Gestion des erreurs

5.5.1. Structures InfoErreurTypeType

L'InfoErreur est une soapfault contenant le code et le message erreur. Toutes les réponses contiennent l'élément InfoErreur.

IDENTIFIANT	DESCRIPTION	TYPE	OPTIONNEL
codeErreur	0 : pas d'erreur Autre : la valeur indique la cause de l'erreur (voir le document Harmonisation des codes retours)	Integer	
messageErreur	Informations complémentaires sur l'erreur. Obligatoire si codeErreur ≠ 0	String	