

## Sommaire des onglets

Nomenclature

Modèle de données TT

Diagramme d'états  
Valeurs possibles

Mapping Actions OC=>OI

Mapping Actions OI=>OC

Opérations Meta  
Mapping Action Lecture Tickets OC :

# INTERFACE Trouble Ticketing B2B

version

Références techniques et nomenclature utilisée dans les protocoles

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

Diagramme d'état et règle de changement de troubleTicketState

Liste des valeurs possibles et/ou autorisées. La liste de valeur est liée à un modèle de donnée. L'entête de la Cet onglet précise la liste des actions possibles de l'OC vers l'OI en précisant selon l'action quels champs du modèle de données (troubleTicket...) sont optionnels versus obligatoires et les valeurs qui peuvent être Cet onglet précise la liste des actions possibles de l'OI vers l'OC en précisant selon l'action quels champs du (troubleTicket...) sont optionnels versus obligatoires et les valeurs qui peuvent être prises

Liste des opérations meta disponibles. Il s'agit de fonctions utilitaires d'introspection indépendantes des échanges de ticket, comme par exemple "GetTroubleTicketType" qui permet de demander à l'OI la structure

Description de la méthode getTroubleTicketByKey

1.0.0

colonne définit le nom du champ

modèle de données

# INTERFACE Trouble Ticketing

## Terminologie

The final customer (FC)	: Client Final, société ou personne émettant la demande à l'Opérateur de service, société fournissant le service au client
The service provider (SP) ou OC	: décide de l'intervention nécessaire par son fournisseur. C'est l'Opérateur Commercial
The supplier (SU) ou OI	: Fournisseur, société en charge de la résolution du cas / c'est s'agit de l'Opérateur d'Immeuble

## Références possibles

TM FORUM	: <a href="http://www.tmforum.org/browse.aspx">http://www.tmforum.org/browse.aspx</a>
Livre blanc sur un modèle commun pour OSS	: <a href="http://www.tmforum.org/Guidebooks/GB922InformationFr">http://www.tmforum.org/Guidebooks/GB922InformationFr</a>

API Name	Specificatio n <sub>2</sub>	Downloads	
		Reference Implementat ion	Confor Test :
Trouble Ticket V1.2	<a href="http://www.tmforum.org/browse.aspx?catID=4037&amp;docID=680">http://www.t mforum.org/ browse.aspx ?catID=4037 &amp;docID=680</a> 8	<a href="http://www.t&lt;br/&gt;mforum.org/&lt;br/&gt;browse.aspx&lt;br/&gt;?catID=4037&lt;br/&gt;&amp;docID=681">http://www.t mforum.org/ browse.aspx ?catID=4037 &amp;docID=681</a> 1	<a href="http://www.t&lt;br/&gt;mforum.org/&lt;br/&gt;browse.aspx&lt;br/&gt;?catID=4037&lt;br/&gt;&amp;docID=680">http://www.t mforum.org/ browse.aspx ?catID=4037 &amp;docID=680</a> 9
Common V1.5	<a href="http://www.t&lt;br/&gt;mforum.org/&lt;br/&gt;browse.aspx&lt;br/&gt;?catID=4037&lt;br/&gt;&amp;docID=672">http://www.t mforum.org/ browse.aspx ?catID=4037 &amp;docID=672</a> 0	<a href="http://www.t&lt;br/&gt;mforum.org/&lt;br/&gt;browse.aspx&lt;br/&gt;?catID=4037&lt;br/&gt;&amp;docID=680">http://www.t mforum.org/ browse.aspx ?catID=4037 &amp;docID=680</a> 3	<a href="http://www.t&lt;br/&gt;mforum.org/&lt;br/&gt;browse.aspx&lt;br/&gt;?catID=4037&lt;br/&gt;&amp;docID=685">http://www.t mforum.org/ browse.aspx ?catID=4037 &amp;docID=685</a> 9

## Définition d'une durée dans la norme ISO 8601

Une durée représente une quantité de temps dans l'absolu, sans commencer à un instant. Exemple : **P18Y9M4DT11H9M8S** qui représente 18 ans, 9 mois, 4 jours, 11 heures, 9 minutes et 8 secondes. On remarque sur cet exemple l'emploi de l'ini ( Years, Months, Days, Hours, Minutes et Seconds). On remarque toujours la présence de l'ini. L'année n'a pas de sens dans le cas de durée de SAV. Le GT propose de laisser vide la seconde.

## B2B

son opérateur de service.

ient final. Cette société analyse le cas et  
ans le cas du FTTH, il s'agit de

le l'intervention. Dans le cas du FTTH, il

ramework/41885/article.html

<b>mance</b>	<b>Questionnaire</b>
<b>Suite</b>	
<a href="http://www.tmfforum.org/browse.aspx?catID=4037&amp;docID=680">http://www.tmfforum.org/browse.aspx?catID=4037&amp;docID=680</a>	<a href="http://www.tmfforum.org/browse.aspx?catID=4037&amp;docID=680">http://www.tmfforum.org/browse.aspx?catID=4037&amp;docID=680</a>
<u>5</u>	<u>5</u>

tant précis. Il faut commencer l'écriture par  
une (longue) durée de 18 ans, 9 mois, 4  
tiales anglaises pour séparer les éléments  
e du T séparant les jours des heures. Il est

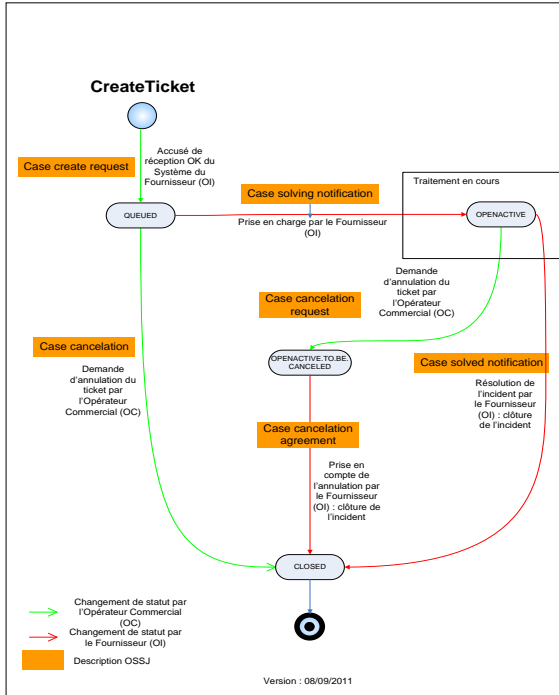
et d'utiliser mois, jour, heure, minute et

Objet	Classe Parent	Origine	Nom du champ	Description du champ	Type du champ	Taille du champ	Modèle après création 0/ non 1/ oui 2/ nul uniquement à la création	Correspondance avec un champ dans le protocole SAV 1/ oui 2/ non	Fichier Base de données 1/ oui 2/ non	Spécificité PTF 0/ non 1/ oui
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	OSSJ	troubleTicketKey	Référence du Ticket créé dans le System de l'OI Ceux valeurs ne sont pas reprises par l'OI dans tous les appels	string	30	1	ReferanceSigSavRacco	SG_SAV	0
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	OSSJ	lastDateVersionNumber	Numéro de mise à jour du ticket à l'instant de l'OI. Ce champ est incrementé par l'OI à chaque de ses mises à jour et doit être appelé par l'OC	long	x	0			0
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	OSSJ	interactionDate	Date à laquelle le message est envoyé	date time iso 8601	x	1	DateAvSigSavRacco	AR_SIG	0
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	OSSJ	interactionDateComplete	Date de Clôture de l'incident dans le System de l'OI	date time iso 8601	x	2	DateClotSigSavRacco	CLOT_SIG	0
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	OSSJ	interactionRestrictionCode	Numéro	N/A	x				0
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	OSSJ	interactionRestrictionKey	Numéro	N/A	1				0
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	OSSJ	description	Description de l'incident ou de la cause de la demande. Dans le cas d'une modification de ticket par l'OC et/ou l'OI, ce champ permet de préciser le type de modification. Les valeurs de cette liste sont dans toutes les bases possibles	string	liste (30)	1			0
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	OSSJ	troubleTicketState	État du ticket (OPEN, PENDING, CLOSED, ACTIVE, OPEN/ACTIVE/TICKET-CLOSED) L'achèvement de ces valeurs est expliqué dans l'onglet diagramme d'état. Les valeurs de cette liste sont dans toutes les bases possibles	string	liste (50)	1			0
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	OSSJ	troubleDescription	Description de l'incident (y compris incident au PM, détail technique... ). La description de l'incident doit être utilisée en conformité du ticket	string	1024	0			0
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	OSSJ	troubleResponse	Numéro	N/A	1				0
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	OSSJ	troubleDetectionTime	Date de l'apparition de l'incident	date time iso 8601	x	0	DateStartClotSigSavRacco	SG_SAV	0
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	OSSJ	serviceRestartTime	Date de Rétablissement du service	date time iso 8601	x	2	DateAvSigSavRacco	CLOT_SIG	0
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	OSSJ	troubleEscalationPriority	Numéro	N/A	1				0
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleEscalationCode	Numéro de l'OC	N/A	0	1			1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleEscalationLabel	Nom et prénom du correspondant OC	string	40	1			1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleEscalationCode	Numéro de l'unité de traitement de la demande OC	string	40	1			1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleEscalationKey	Nom et prénom du correspondant OC	string	40	1			1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleEscalationLabel	Nom et prénom du correspondant OC	string	40	1			1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleEscalationCode	Numéro de l'unité de traitement de la demande OC	string	40	1			1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleEscalationKey	Nom et prénom du correspondant OC	string	40	1			1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleEscalationLabel	Nom et prénom du correspondant OC	string	40	1			1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicketType	Type de signalement : essai de contact (C), signification (I) Les valeurs de cette liste et leurs libellés sont dans toutes les bases possibles.	string	liste	0			1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Nom de l'incident est courtois. Les valeurs sont ajoutées dans le ticket de l'OI par exemple : FTTHM1TroubleTicket	string	50	0			1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Niveau de service (GTR/GTR...) communiqué par l'OI à l'OC ou la prestation commerciale. A renseigner par l'OI au passage à l'état OPERATIVE. Les valeurs sont définies dans le modèle de données GTR/OC	string	10	1			1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Indicateur de la prestation soumise par l'OC pour le client final	boolean	0	0	ReferancePrestatePre	SG_SAV	1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Référence de la base PTF (PTD)	string	10	0	ReferancePrestate	SG_SAV	1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Niveau de service (GTR/GTR...) communiqué par l'OI à l'OC ou la prestation commerciale. A renseigner par l'OI au passage à l'état OPERATIVE. Les valeurs sont définies dans le modèle de données GTR/OC	string	10	1			1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Mode de réservation de RDV : nécessaire sur des GTR opérateurs artisanaux uniquement	string	50	0	ReferanceSigSavRacco	SG_SAV	1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Mode de réservation de RDV : avec ou sans possibilité de plan de charge. Les valeurs de cette liste sont dans toutes les bases possibles	string	liste (50)	1			1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Référence relative de l'OI aux 83 compositions de plan de charge. Elle désigne soit le contenu d'un plan de charge ou le plan de charge sans indication de contenu	string	10	1			1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Proposition de date de RDV ou Choix de chose sur le planning affiché par l'OI Date et heure de début de prestation	date time iso 8601	x	0 ou 1 selon gestion ou	PropaRdv	SG_SAV	1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Proposition de date de RDV	date time iso 8601	x	0 ou 1 selon gestion ou	PropaRdv	SG_SAV	1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Proposition de date de RDV	date time iso 8601	x	0 ou 1 selon gestion ou	PropaRdv	SG_SAV	1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Nature de l'incident Les valeurs de cette liste et leurs libellés sont dans toutes les bases possibles	string	liste	0			1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Description de l'incident Les valeurs de cette liste sont dans toutes les bases possibles	string	liste (30)	0	NatureDefault	SG_SAV	1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Précédence de l'incident Les valeurs de cette liste sont dans toutes les bases possibles	string	liste (30)	0	PredeDefault	SG_SAV	1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Statut de l'incident (exemple confirmation RDV, demande...) Les valeurs de cette liste sont dans toutes les bases possibles	boolean	0/1	0			1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Type de message échangé (exemple confirmation RDV, demande...) Les valeurs de cette liste sont dans toutes les bases possibles	string	liste (30)	1	TypeMsgSigSavRacco		1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Contenu du message Les valeurs de cette liste sont dans toutes les bases possibles	string	1024	1	ContenuMsgSigSavRacco	CLOT_SIG	1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Date d'événement prévue ou présente par l'OI pour le client ou le RDV (exemple : RDV, Demos) Les valeurs de cette liste sont dans toutes les bases possibles	string	liste (30)	1			1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	État d'avancement de la résolution de l'incident Les valeurs de cette liste sont dans toutes les bases possibles	string	liste (30)	1			1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Code de clôture OI Les valeurs de cette liste sont dans toutes les bases possibles	string	liste (5)	2	CodeClotSigSavRacco	CLOT_SIG	1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Libellé clôture OI Les valeurs de cette liste sont dans toutes les bases possibles	string	liste (255)	2	CodeClotSigSavRacco	CLOT_SIG	1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Localisation de l'état via par OI Les valeurs de cette liste sont dans toutes les bases possibles	string	liste (30)	2	DateClotSigSavRacco	CLOT_SIG	1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Responsabilité du défaut Les valeurs de cette liste sont dans toutes les bases possibles	string	liste (10)	2	Responsable	CLOT_SIG	1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	IV de décharge de responsabilité pour les cas de rétablissement de la demande	string	30	2			1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Commentaire de clôture - clôture libre	string	1024	2	CommentaireClotSigSavRacco	CLOT_SIG	1
FTTHM1TroubleTicket	TroubleTicket	SPECIFIC	troubleTicket	Durée contractuelle de résolution de ticket par l'OI en fonction de la GTR soumise (suppression des heures non couvertes par la GTR notamment lorsque le service ne fait pas l'objet d'une GTR ou client n'est pas)	duration iso 8601	x	2			1
FTTHM1TroubleResponse	IssueResponse	SPECIFIC	troubleTicketKey	Référence du Ticket créé dans le System de l'OI	string	30	0	troubleTicketKey		1
FTTHM1TroubleResponse	IssueResponse	SPECIFIC	troubleTicket	Cause retour Les valeurs de cette liste sont dans toutes les bases possibles	string	liste (5)	0			1
FTTHM1TroubleResponse	IssueResponse	SPECIFIC	troubleTicket	Libellé du code retour Les valeurs de cette liste sont dans toutes les bases possibles	string	liste (255)	0			1

Responsabilité de l'OI selon l'état du ticket	
Etat du ticket d'incident	La GTR de l'OI est-elle démarrée
Etat initial avant création du ticket d'incident	non
QUEUED	oui
OPENACTIVE	oui
OPENACTIVE TO BE CANCELED	non
CLOSED	non

Description des états possibles de tickets	
Etat	Description des états
QUEUED	les attente de traitement
OPENACTIVE	en cours de traitement
CLOSED	ticket résolu / ticket fermé (état final)
OPENACTIVE TO BE CANCELED	ticket abandonné par l'opérateur commercial (OC)

Diagramme des changements d'états possibles de tickets  
 Ce diagramme permet de décrire les changements d'états d'un ticket d'incident (troubleTicket).  
 En orange, le contenu du champ description, en gris les états du ticket associés.  
 Seuls les changements d'état décrits ci-dessous sont autorisés



Liste des valeurs possibles dans les champs nommés d'un ticket/objet

Source/TicketType	Bufile correspondant au ticket/TicketType	Info/Case/Objet	Statut/Description	Info/Case/Objet	Statut/Description	Source/TicketType	Info/Case/Objet	Statut/Description	Info/Case/Objet	Statut/Description	Source/TicketType	Info/Case/Objet	Statut/Description	Info/Case/Objet	Statut/Description	Source/TicketType	Info/Case/Objet	Statut/Description	
1	Satisfaction	1 Service Interagir	Pos de DSI/PL	PRO	ERR01														
2	Exigence	2 Service Dégradé	PROBL. AF/FAILLI	RACCO PALIER	ERR02														
			PROBLEME ALIENANCE	PRO	ERR03														
				PRO	ERR04														
				PRO	ERR05														
				PRO	ERR06														
				PRO	ERR07														
				PRO	ERR08														
				PRO	ERR09														
				PRO	ERR10														
				PRO	ERR11														
				PRO	ERR12														
				PRO	ERR13														
				PRO	ERR14														
				PRO	ERR15														
				PRO	ERR16														
				PRO	ERR17														
				PRO	ERR18														
				PRO	ERR19														
				PRO	ERR20														
				PRO	ERR21														
				PRO	ERR22														
				PRO	ERR23														
				PRO	ERR24														
				PRO	ERR25														
				PRO	ERR26														
				PRO	ERR27														
				PRO	ERR28														
				PRO	ERR29														
				PRO	ERR30														
				PRO	ERR31														
				PRO	ERR32														
				PRO	ERR33														
				PRO	ERR34														
				PRO	ERR35														
				PRO	ERR36														
				PRO	ERR37														
				PRO	ERR38														
				PRO	ERR39														
				PRO	ERR40														

Liste des valeurs possibles dans les champs nommés d'un incident/annonce

1	Erreur
2	AUCUNE ESSEUR - JAQUETTE
3	DEFI AUCUNE ESSEUR
4	DEFI AUCUNE ESSEUR (DANS VALEURS PBEVUES)
5	DEFI AUCUNE ESSEUR (DANS VALEURS PBEVUES)
6	DEFI AUCUNE ESSEUR (DANS VALEURS PBEVUES)
7	DEFI AUCUNE ESSEUR (DANS VALEURS PBEVUES)
8	DEFI AUCUNE ESSEUR (DANS VALEURS PBEVUES)
9	DEFI AUCUNE ESSEUR (DANS VALEURS PBEVUES)
10	DEFI AUCUNE ESSEUR (DANS VALEURS PBEVUES)
11	DEFI AUCUNE ESSEUR (DANS VALEURS PBEVUES)
12	DEFI AUCUNE ESSEUR (DANS VALEURS PBEVUES)
13	DEFI AUCUNE ESSEUR (DANS VALEURS PBEVUES)
14	DEFI AUCUNE ESSEUR (DANS VALEURS PBEVUES)
15	DEFI AUCUNE ESSEUR (DANS VALEURS PBEVUES)
16	DEFI AUCUNE ESSEUR (DANS VALEURS PBEVUES)
17	DEFI AUCUNE ESSEUR (DANS VALEURS PBEVUES)

Liste des erreurs techniques possibles de substance

Code/Erreur	Description	Commentaire
SAV001	Erreur d'authentification	Fin d'authentification prématurée (login HTTP) ou IP source non déclarée Veuillez que le mode d'authentification prévu ait bien respecté dans le frame d'objet
SAV002	Motivateur désactivé	Le login LDAP de l'utilisateur de l'application est désactivé Nécessite d'être réactivé, même que vous êtes bien autorisé à accéder à ce système.
SAV003	Accès non autorisé	Le comportement de la configuration de consommateur n'a pas été pris en compte
SAV004	Accès désactivé	Le login d'accès de l'utilisateur de l'application est désactivé. Le service n'est pas reconnu.
SAV005	Erreur système de DI	Le problème de web service est peut-être tombé en panne à cause d'un problème de web et/ou de serveur. L'élément racine de l'appel ne correspond à aucun élément racine d'une opération de web service.
SAV006	Service inexistant	L'URL d'appel de web service n'est pas reconnue.
SAV007	Erreur système liée au format des données	Erreur d'interaction d'une transformation de données.
SAV008	Service désactivé	Le service n'est pas reconnu.
SAV009	Service indisponible	Le service racine de l'opération n'est pas reconnue (exemple problème réseau, etc).
SAV010	Pas de réponse du service	Le format de la réponse n'est pas conforme avec le web et/ou de l'application. Du réponse HTTP non attendue - 404, etc.
SAV011	Messagerie incorrecte	Le format de la réponse n'est pas conforme avec le web et/ou de l'application. Le problème de réponse n'est pas dans le cadre du contrat d'opération avec l'OC et l'OC.
SAV012	Dépassement de la SLA	L'opération ne répond pas dans le temps défini dans le cadre du contrat d'opération avec l'OC et l'OC.
SAV013	Niveau de saturation dépassé	Le quota de nombre d'échanges ne que défini dans le contrat d'opération entre l'OC et l'OC est dépassé.
SAV014	Désynchronisation échange signalisation	Niveau de TOI ou TOC n'est pas respecté de la dernière version de la signalisation. La référence de client lastLibId/versionNumber n'est pas la bonne référence.



FTTHMUTroubleTicket	QUEUED	QUEUED to CLOSED	OPENATIVE to OPENATIVE.TO.BE.CANCELED	OC case information notification	OC case information notification
Champ présent dans le data model	Case create request (createTroubleTicketByValue)	Case cancelation (setTroubleTicketByValue)	Case cancelation request (setTroubleTicketByValue)	OC case information notification (setTroubleTicketByValue)	OC case information notification (setTroubleTicketByValue)
troubleTicketKey	[empty]	MANDATORY	MANDATORY	MANDATORY	MANDATORY
lastUpdateVersionNumber	[empty]	MANDATORY - Last lastUpdateVersionNumber	MANDATORY - Last lastUpdateVersionNumber	MANDATORY - Last lastUpdateVersionNumber	MANDATORY - Last lastUpdateVersionNumber
interactionDate	MANDATORY - format CCYY-MM-DDThh:mm:ssZ(+ -)hh:mm] - Value = current system date Valid values for startDate include: 2001-10-07T01:33:42, 2001-10-26T21:32:52+02:00, 2001-10-26T19:32:52Z, 2001-10-26T19:32:52+09:00, 2001-10-26T21:32:52, or 2001-10-26T21:32:52-12:00	MANDATORY - format CCYY-MM-DDThh:mm:ssZ(+ -)hh:mm] - Value = current system date	MANDATORY - format CCYY-MM-DDThh:mm:ssZ(+ -)hh:mm] - Value = current system date	MANDATORY - format CCYY-MM-DDThh:mm:ssZ(+ -)hh:mm] - Value = current system date	MANDATORY - format CCYY-MM-DDThh:mm:ssZ(+ -)hh:mm] - Value = current system date
interactionDateComplete	[empty]	[empty] - format CCYY-MM-DDThh:mm:ssZ(+ -)hh:mm] - Any value passed will not be processed	[empty] - format CCYY-MM-DDThh:mm:ssZ(+ -)hh:mm] - Any value passed will not be processed	[empty] - format CCYY-MM-DDThh:mm:ssZ(+ -)hh:mm] - Any value passed will not be processed	[empty] - format CCYY-MM-DDThh:mm:ssZ(+ -)hh:mm] - Any value passed will not be processed
businessInteractionState	[empty]	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed
businessInteractionItemKeys	[empty]	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed
description	MANDATORY - Value = CASE CREATE REQUEST	MANDATORY - Value = CASE CANCELLATION	MANDATORY - Value = CASE CANCELLATION REQUEST	MANDATORY - Value = SP CASE INFORMATION NOTIFICATION	MANDATORY - Value = SP CASE INFORMATION NOTIFICATION
troubleTicketState	MANDATORY - Value = QUEUED	MANDATORY - Value = CLOSED	MANDATORY - Value = OPENATIVE TO BE CANCELED	MANDATORY - Value = Current state	MANDATORY - Value = Current state
troubleDescription	MANDATORY	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed
roleAssignments	[empty]	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed
troubleDetectionTime	MANDATORY - format format CCYY-MM-DDThh:mm:ssZ(+ -)hh:mm] - Value = trouble detection date identified by OC	[empty] - format CCYY-MM-DDThh:mm:ssZ(+ -)hh:mm] - Any value passed will not be processed	[empty] - format CCYY-MM-DDThh:mm:ssZ(+ -)hh:mm] - Any value passed will not be processed	[empty] - format CCYY-MM-DDThh:mm:ssZ(+ -)hh:mm] - Any value passed will not be processed	[empty] - format CCYY-MM-DDThh:mm:ssZ(+ -)hh:mm] - Any value passed will not be processed
serviceRestoredTime	[empty]	[empty] - format CCYY-MM-DDThh:mm:ssZ(+ -)hh:mm] - Any value passed will not be processed	[empty] - format CCYY-MM-DDThh:mm:ssZ(+ -)hh:mm] - Any value passed will not be processed	[empty] - format CCYY-MM-DDThh:mm:ssZ(+ -)hh:mm] - Any value passed will not be processed	[empty] - format CCYY-MM-DDThh:mm:ssZ(+ -)hh:mm] - Any value passed will not be processed
troubleTicketItemKeys	[empty]	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed
serviceProviderID	MANDATORY	MANDATORY	MANDATORY	MANDATORY	MANDATORY
serviceProviderName	OPTIONAL	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	OPTIONAL	OPTIONAL
serviceProviderUnit	OPTIONAL	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	OPTIONAL	OPTIONAL
serviceProviderPhoneNumber	OPTIONAL	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	OPTIONAL	OPTIONAL
supplierID	MANDATORY	MANDATORY	MANDATORY	MANDATORY	MANDATORY
supplierName	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed
supplierUnit	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed
supplierPhoneNumber	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed
troubleTicketType	MANDATORY - See possible values	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed
offerID	MANDATORY	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed
commercialID	CONDITIONAL - it depends on what ID the supplier uses to reference the services. If the commercialID is Mandatory, the technicalID is optional and vice versa.	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed
technicalID	CONDITIONAL - it depends on what ID the supplier uses to reference the services. If the commercialID is Mandatory, the technicalID is optional and vice versa.	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed
staid	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed
serviceProviderTroubleTicketKey	MANDATORY	MANDATORY	MANDATORY	MANDATORY	MANDATORY
customerLastName	CONDITIONAL if a appointment with the enduser is needed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	OPTIONAL	OPTIONAL
customerFirstName	CONDITIONAL if a appointment with the enduser is needed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	OPTIONAL	OPTIONAL
contactPhoneNumber1	CONDITIONAL if a appointment with the enduser is needed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	OPTIONAL	OPTIONAL
contactPhoneNumber2	OPTIONAL CONDITIONAL if a appointment with the enduser is needed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	OPTIONAL	OPTIONAL
customerAccessibilityHours	OPTIONAL CONDITIONAL (cf. Supplier's contract)	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	OPTIONAL	OPTIONAL
appointmentMode	OPTIONAL CONDITIONAL if an appointment with the enduser is needed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	OPTIONAL	MANDATORY
SUAppointmentManagementID	OPTIONAL CONDITIONAL if an appointment with the enduser is needed in non manual mode	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	OPTIONAL	OPTIONAL CONDITIONAL in non manual mode
appointmentSuggestion1	OPTIONAL CONDITIONAL if an appointment with the enduser is needed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	OPTIONAL	MANDATORY
appointmentSuggestion2	OPTIONAL CONDITIONAL if an appointment with the enduser is needed in non auto mode	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	OPTIONAL	OPTIONAL CONDITIONAL in not auto mode
appointmentSuggestion3	OPTIONAL CONDITIONAL if an appointment with the enduser is needed in non auto mode	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	OPTIONAL	OPTIONAL CONDITIONAL in not auto mode
messageType	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	OPTIONAL - The type is fixed in this case - COMMENTAIRE DOE ANNEL	MANDATORY - See possible values	MANDATORY - value = PROPOSITION DE RDV
messageContent	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	OPTIONAL	OPTIONAL	OPTIONAL
supplierPlannedActionDate	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed
supplierResolutionAction	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed
supplierResolutionState	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	[empty] - Any value passed will not be processed	CONDITIONAL ACTION PLANIFIEE si (Current State = ACTION PREVUE ou PLANIFIEE et appointmentMode in non manual mode) ou ACTION PREVUE si (Current State = ACTION PREVUE ou PLANIFIEE et appointmentMode in manual mode) ou ACTION A DEFINIR si (Current State = ACTION A DEFINIR)

Le tableau ci-dessous récapitule la liste des Opérations  
L'ensemble de ces opérations meta doivent être développées  
Pour la description détaillée des Metadata Operation,

<b>Operation</b>
<b>getSupportedOptionalOperations</b>
<b>getManagedEntityTypes</b>
<b>getTroubleTicketTypes</b>
<b>getTroubleTicketItemTypes</b>
<b>getNamedQueryTypes</b>
<b>getUpdateProcedureTypes</b>
<b>getEventTypes</b>
<b>getEventDescriptor</b>

is Meta requises par la norme OSSJ

loppées pour être conformes à la norme. Certaines de ces opérations n'ayant pas d'utilité dans le cadre FT  
se référer aux WSDL + XSD

Description	Renseigné
Get the names of the optional operations supported (webservices name)	oui
Get the managed entity types supported by the implementation. This will return all trouble ticket types and all trouble ticket item types. Since the TT data model is abstract TroubleTicketValue and TroubleTicketItemValue must not be part of the result	oui
Get the trouble ticket types supported by the implementation. Since the TT data model is abstract TroubleTicketValue must not be part of the result	oui
Get the trouble ticket item types supported by the implementation. Since the TT data model is abstract TroubleTicketItemValue must not be part of the result	vide
Get the named query types supported by the implementation	vide
Get the named update procedure types supported by the implementation	oui
Get the event types supported by the implementation	vide
Get the event descriptors for a given event type	vide

ΓH, il a été convenu par le Groupe Interop que ces méthodes seraient vides

<b>FTTHMUTTroubleTicket</b>	<b>Requête de l'OC de récupération d'information du ticket d'incident</b>	<b>Réponse de l'OI à la demande de récupération d'information du ticket d'incident</b>
<b>Champ présent dans le data model</b>	<b>OC case read information (getTroubleTicketByKey)</b>	<b>OC case read information (getTroubleTicketByKey)</b>
troubleTicketKey	OPTIONNAL	MANDATORY
lastUpdateVersionNumber	[empty]	[empty]
interactionDate	[empty]	[empty]
interactionDateComplete	[empty]	MANDATORY - if closed
businessInteractionState	[empty]	[empty] - Any value passed will not be processed
businessInteractionItemKeys	[empty]	[empty] - Any value passed will not be processed
description	[empty]	[empty]
troubleTicketState	[empty]	MANDATORY - Value = Current state
troubleDescription	[empty]	MANDATORY
roleAssignments	[empty]	[empty] - Any value passed will not be processed
troubleDetectionTime	[empty]	MANDATORY
serviceRestoredTime	[empty]	MANDATORY - if closed
troubleTicketItemKeys	[empty]	[empty] - Any value passed will not be processed
serviceProviderID	MANDATORY	MANDATORY
serviceProviderName	[empty]	MANDATORY - if informed
serviceProviderUnit	[empty]	MANDATORY - if informed
serviceProviderPhoneNumber	[empty]	MANDATORY - if informed
supplierID	MANDATORY	MANDATORY - if informed
supplierName	[empty]	MANDATORY - if informed
supplierUnit	[empty]	MANDATORY - if informed
supplierPhoneNumber	[empty]	MANDATORY - if informed
troubleTicketType	[empty]	MANDATORY
offerId	[empty]	MANDATORY
commercialId	[empty]	MANDATORY - if informed
technicalId	OPTIONNAL	MANDATORY - if informed
slId	[empty]	MANDATORY - if informed
serviceProviderTroubleTicketKey	[empty]	MANDATORY
customerLastName	[empty]	MANDATORY - if informed
customerFirstName	[empty]	MANDATORY - if informed
contactPhoneNumber1	[empty]	MANDATORY - if informed
contactPhoneNumber2	[empty]	MANDATORY - if informed
customerAccessibilityHours	[empty]	MANDATORY - if informed
appointmentMode	[empty]	MANDATORY - if informed
SUAppointmentManagementId	[empty]	MANDATORY - if informed
appointmentSuggestion1	[empty]	[empty] - Any value passed will not be processed
appointmentSuggestion2	[empty]	[empty] - Any value passed will not be processed
appointmentSuggestion3	[empty]	[empty] - Any value passed will not be processed
defectClassId	[empty]	MANDATORY
defectDescription	[empty]	MANDATORY
defectPrelocalization	[empty]	MANDATORY
alreadyOperated	[empty]	MANDATORY
messageType	[empty]	MANDATORY - last message type if informed

messageContent	[empty]	MANDATORY - last message content if informed
supplierPlannedActionDate	[empty]	MANDATORY - if informed
supplierResolutionAction	[empty]	MANDATORY - if informed
supplierResolutionState	[empty]	MANDATORY - if informed
troubleTicketClosureCode	[empty]	MANDATORY - if informed
troubleTicketClosureLabel	[empty]	MANDATORY - if informed
defectLocalization	[empty]	MANDATORY - if informed
defectResponsibility	[empty]	MANDATORY - if informed
reprovisionningId	[empty]	MANDATORY - if informed
troubleTicketClosureComment	[empty]	MANDATORY - if informed
closureDuration	[empty]	MANDATORY - if informed