

Colt Online  
Portal

# お客様向け ユーザガイド

## サービスサポート (Service Support) > サービス (Services)

### サービス

Colt Online のサービスページはお客様が現在ご利用中の Colt サービスの一覧を表示します。サービスの詳細を確認するには、一覧でサービスを指定するか、回線 ID、オーダー番号や OCN を使用してサービスを検索します。サービス開始日でサービスを検索することもできます。

Find Service

Search reference: Circuit ID/Service Identifier  🔍 ✕ 🔍 ⓘ

Results 20 / 763

Circuit Reference / Service Reference	Customer No. (OCN)	Customer Name	Order Number / Service ID	Service Type	Service Start Date	Action
LONDUSLE-189604	4160891	ZZZZ UK TEST	1-1600102132	Colt LANLink Point to Point	07/10/2015 23:00	<a href="#">Raise Ticket</a>
CESLONLE-184010	.....	.....	.....	COLT LANLink Metro	04/10/2015 23:00	<a href="#">Raise Ticket</a>
SCOLONIA-181579	4160891	ZZZZ UK TEST	151000294	COLT IP Access	02/10/2015 23:00	<a href="#">Raise Ticket</a>
IPV04291	4160891	ZZZZ UK TEST	151000293	COLT VoIP Access	02/10/2015 23:00	<a href="#">Raise Ticket</a>
LONLONLE-179414	4160891	ZZZZ UK TEST	150700413	COLT LANLink International	30/09/2015 23:00	<a href="#">Raise Ticket</a>
MLMILALE-187395	.....	.....	.....	COLT LANLink Metro	24/09/2015 23:00	<a href="#">Raise Ticket</a>
LONDUSLE-185476	4160891	ZZZZ UK TEST	150700422	COLT LANLink International	22/09/2015 23:00	<a href="#">Raise Ticket</a>
SCORSCOLE-188913	4160891	ZZZZ UK TEST	1-1697512800	Colt LANLink Point to Point	19/09/2015 23:00	<a href="#">Raise Ticket</a>
CZEFRAIA-012345	4160891	ZZZZ UK TEST	150901036	COLT IPVPN Corporate Plus	17/09/2015 09:14	<a href="#">Raise Ticket</a>
IPV04313	4160891	ZZZZ UK TEST	150901035	COLT VoIP Access	16/09/2015 23:00	<a href="#">Raise Ticket</a>
MLMILALE-185890	4	.....	.....	COLT LANLink Metro	16/09/2015 23:00	<a href="#">Raise Ticket</a>
IPV04316	4160891	ZZZZ UK TEST	150901078	COLT VoIP Access	13/09/2015 23:00	<a href="#">Raise Ticket</a>

[Load More](#) [Download to Excel](#)  
Rank in the

詳細を閲覧するには回線リファレンス (Circuit Reference) /サービスリファレンス (Service Reference) をクリックします。

一覧を Excel シートにダウンロードすることもできます。

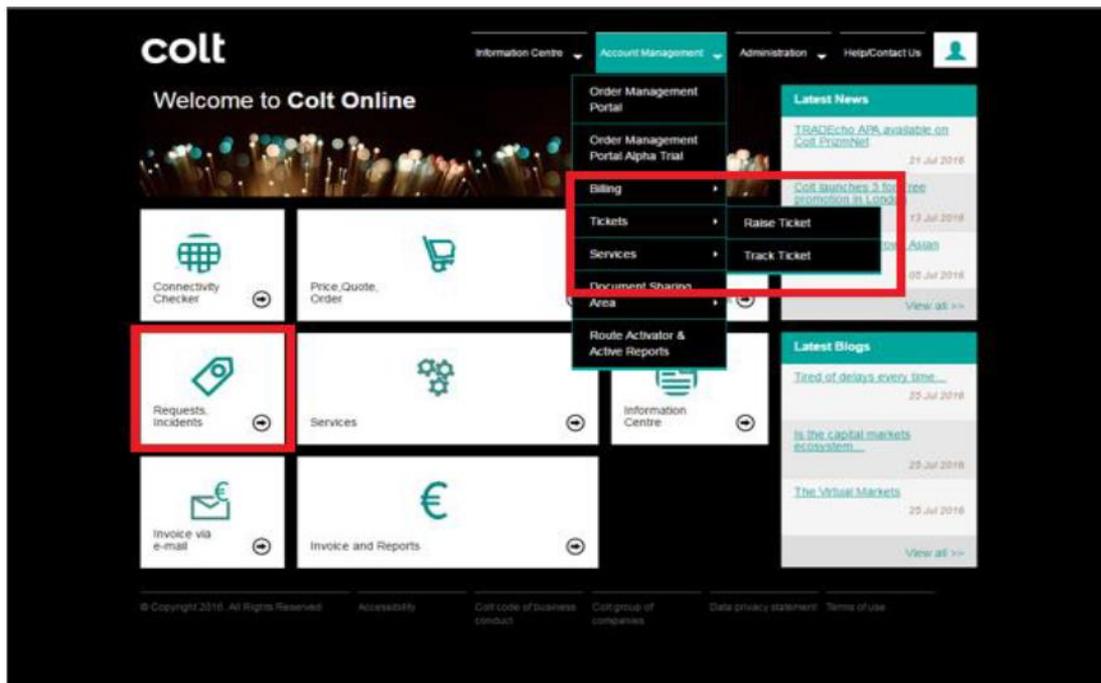
The screenshot displays the 'Circuit ID/Service Identifier' FRA/FRA/E1X121519. It includes navigation links for Information Centre, Account Management, Sales Tools, Administration, and Help/Contact Us. The main content area is divided into several sections:

- Service Details:**
  - Billing contract number: [Redacted]
  - Service type: COLT Voice Line
  - Order Number: [Redacted]
  - Customer Name: Premiere Conferencing Ireland Ltd
  - Service Start Date: 01/12/2010
  - Account executive: [Redacted]
  - Customer Number (OCN): [Redacted]
- Site details:**
  - Customer Name: [Redacted]
  - Building: [Redacted]
  - Address: [Redacted]
  - City: FRANKFURT (A-End) / FRANKFURT (B-End)
  - Country: GERMANY / GERMANY
  - Post Code: 60314 / 60322
- Ordering Party Details**
- Service Details - Billing**
- Performance Reporting**

## チケット (Tickets) > チケット閲覧 (View Tickets)

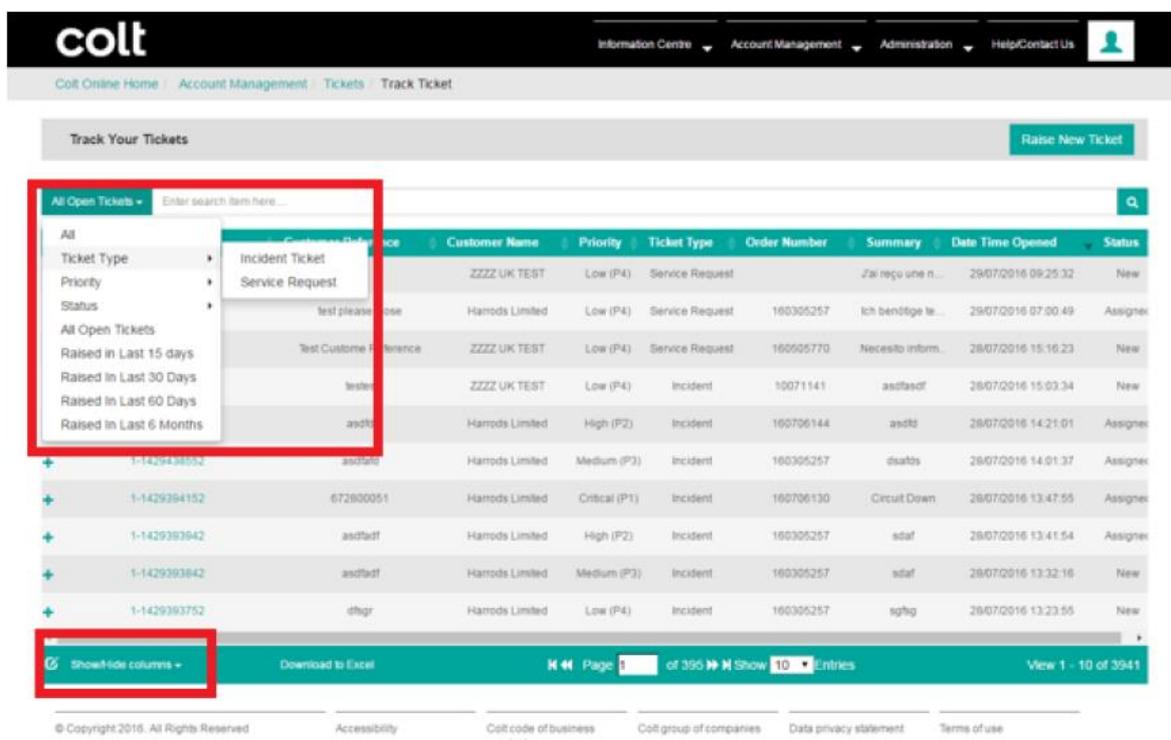
### チケット閲覧

アカウント管理メニューのオプションでチケットをクリックするか、または「リクエスト、インシデント」タイルでチケットを選択すると、すべてのオープンチケットとそのステータスを記載するページに移ります。



このページで、探しているチケットを絞り込んで検索できます。例えば、Colt 社内リファレンス番号、お客様リファレンス番号で検索したり、テキストフィールドにその他の検索キーを入力して検索できます。事前定義された検索のレンジも用意されています。

表に、カラムの表示/非表示や並べ替えの機能があるために、カスタマイズ可能です。



“+” をクリックすると表示が拡張され、重要な情報が表示されます。

チケットに関する詳細情報を閲覧するには、チケット番号リンクをクリックします。するとチケットステータスと進行状況、連絡内容やその他のオプションを記載した画面が表示されます。

colt

Information Centre Account Management Administration Help/Contact Us

Assigned Work In Progress Resolved Closed

Ticket number 1-1115496086 Collapse All

**Ticket Summary**

Priority:	Medium (P3)	Reported By:	Andrew Payne
Ticket Type:	Service Request	Circuit ID/Service Identifier:	130501318
Date Time Opened:	06/11/2014 10:00:22	Customer Name:	ZZZZ UK TEST
Date Time Closed:		Customer Number(OCN):	4160891
Summary:	Customer Scheduled Power Down Onsite Assistance		

**Detailed Description**

**Attachment**

No attachment found for this ticket

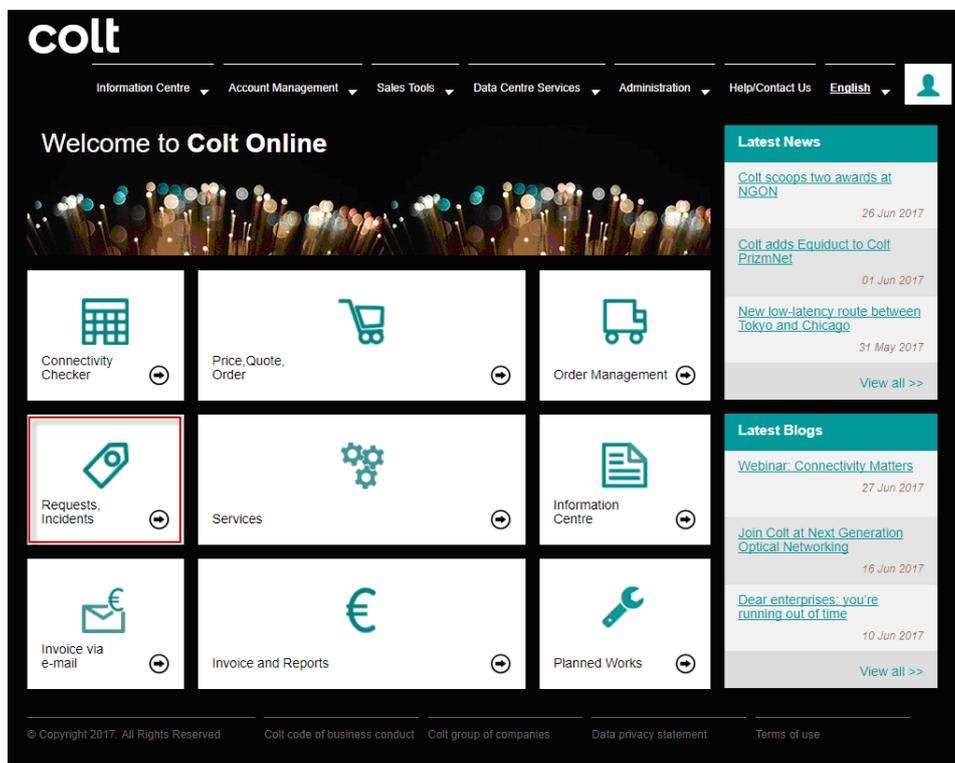
**Ticket Updates**

Clear Choose file No file chosen Submit Comment

No Notes to display

## チケット（Tickets） > チケットのトラッキング（Tracking your ticket）

### チケットのトラッキング



以下の画面でお客様のアカウントに関して発行されたチケットの一覧が表示されます。

- チケット番号をクリックしてチケット詳細（Ticket details）にドリルダウンします
- 検索ボックスのドロップダウンをクリックしてプレフィルターを変更します
- 「Excel にダウンロード（Download to Excel）」のボタンを使って、チケット一覧表を Excel シートにダウンロードします
- カラム表示/非表示機能やカラム追加/削除機能を使用します

colt

Information Centre Account Management Sales Tools Data Centre Services Administration Help/Contact Us English

Colt Online Home Account Management Tickets

Track Your Tickets [Raise New Ticket](#)

All Open Tickets Enter search item here...

All Open Tickets	Customer Reference	Customer Name	Priority	Ticket Type	Order Number	Summary	Date Time Opened	Status
All								
Ticket Type		Colt Technology Services	Low (P4)	Incident	UK-PG-2-C28	Lync (Skype for ...	19/10/2017 10:02:29	In Progress
Priority		Colt Technology Services	Low (P4)	Incident	UK-PG-2-C28	LON/FRA/LE-21...	19/10/2017 09:59:01	In Progress
Status		Colt Technology Services	Low (P4)	Incident	ASA-MNG-ESX-02	TRN/MIL/IA-171...	19/10/2017 08:57:46	In Progress
All Open Tickets		Colt Technology Services	Low (P4)	Incident	1	LON/LIL/LE-225...	19/10/2017 08:55:11	In Progress
Raised In Last 15 days		Colt Technology Services	Low (P4)	Service Request		Omantel test loo...	18/10/2017 18:03:09	Assigned
Raised In Last 30 Days		Colt Technology Services	Low (P4)	Incident	1	LON/FRA/LE-21...	18/10/2017 14:32:23	In Progress
Raised In Last 60 Days		Colt Technology Services	Low (P4)	Incident	BE-NS-1-COL01-G08	LON/FRA/LE-21...	18/10/2017 13:13:20	In Progress
Raised In Last 6 Months		Colt Technology Services	Low (P4)	Incident	ASA-MNG-ESX-02	LAN04612-Mes...	18/10/2017 10:06:01	In Progress
1-3429225832		Colt Technology Services	Low (P4)	Incident	ASA-MNG-ESX-02	HSS170801799...	18/10/2017 09:43:17	In Progress
1-3428750262		Colt Technology Services	Low (P4)	Incident	UK-PG-2-C28	Configuring Sky...	18/10/2017 09:23:29	In Progress
1-3427132650		Colt Technology Services	Low (P4)	Incident				
1-3427132152		Colt Technology Services	Low (P4)	Incident				
1-3427309986		Colt Technology Services	Low (P4)	Incident				

Show/Hide columns Download to Excel Page 1 of 242 Show 10 Entries View 1 - 10 of 2415

© Copyright 2017. All Rights Reserved Colt code of business conduct Colt group of companies Data privacy statement Terms of use

チケット番号をクリックすると以下の画面が表示されます。

以下のようなチケット詳細が表示されます。

- チケットサマリー
- リクエストの詳細内容
- 添付資料
- チケット更新 – ここでチケットに関するコメントやリクエストを追加し、「提出 (Submit)」をクリックします。問合せに関するドキュメントを添付することもできます  
メモや更新内容はこの画面の下にタイムライン順に表示されます。



Assigned

Work In Progress

Resolved

Closed

Ticket number 1-3426960843

—Collapse All

**Ticket Summary**

<b>Priority:</b>	Low (P4)	<b>Reported By:</b>	Roman Rzetowsky
<b>Ticket Type:</b>	Service Request	<b>Circuit ID/Service Identifier:</b>	
<b>Date Time Opened:</b>	18/10/2017 08:41:22	<b>Customer Name:</b>	Colt Technology Services
<b>Date Time Closed :</b>		<b>Customer Number(OCN):</b>	22846
<b>Summary:</b>	you please add the IP range _____ is secondary on interface interface GigabitEthernet0/1.2		

**Detailed Description**

From: Rzetowsky, Roman  
 Sent: 27 September 2017 13:40  
 To: Global Internal Service Desk  
 Cc: Ruschitzka, Roman  
 Subject: Additional IP range in DCN for Overture/Accessian Management required

Hi Team,

To be able to manage the devices used for PT-PT (anlinks) we need an additional IP space configured in the DCN.

Could you please add the IP range \_\_\_\_\_ as secondary on interface interface GigabitEthernet0/1.201 on DCR1.VIE and DCR2.VIE and also do any necessary routing entries?

Thanks in advance

regards

Roman

**Attachment**

No attachment found for this ticket

**Ticket Updates**

Clear

Choose file No file chosen

Submit

----- No Notes to display -----

## 計画作業（Planned Works） > 変更管理（Change Management）

### 計画作業の概要 / 変更管理運用

Colt ネットワークは長距離回線、メトロファイバー、海底ケーブル、専用回線等から構成され 28 カ国をまたぎ総延長距離 18 万 4 千キロにのぼります。このように複雑なネットワークでは計画作業を厳格に管理、コントロールして実施する必要があります。

Colt が実施する保守作業（通常/緊急作業）は以下のレビュー、承認を受けておこなわれます。

- 変更管理: 変更がお客様そして、Colt の基準に合致するか確認
- ビジネスアドバイザー: お客様の観点から評価を実施し、お客様に十分配慮します
- テクニカル保証 (レベル 3): 手順、構築、テスト、ロールバック計画/ステップ等が、計画している変更に関して適切か確認

サードパーティプロバイダー（OLO）が実施する保守作業は変更管理レベルでレビューされ、承認されます。影響を受けるお客様にはなるべく早く連絡がおこなわれます。

### 計画作業カテゴリー

影響の範囲に基づいて、変更/計画作業は分類され、通知がおこなわれます。

**SA (サービスに影響ある) 変更:** Colt の社外のお客様のサービスに影響ある変更は SA (Service affecting—サービスに影響ある) と呼ばれます。

1. **通常 (Normal)** : 通常の変更は事前に予定されている変更で、実施前に通常の変更プロセスに従い評価、認可、承認、スケジューリングがおこなわれます  
リードタイム (Lead time) : 10 暦日以上の事前通知
2. **緊急 (Emergency)** : サービスに影響ある問題や将来、業務に重大な影響があると思われる問題を修復するためにおこなわれるのが緊急変更です。例えば重大なインシデントを解決したり、重大インシデントが起こるのを未然に防いだり、会社やお客様のクリティカル要件に対応するため等に緊急変更が実施されます。また、規制当局の指示、顧客契約、サードパーティ/ベンダーとの関係やその他の制約等で短い事前通知で作業をおこなうこともあります。  
リードタイム (Lead Time) : リスクによりますが、通常 10 暦日以下

(注: Colt の OLO (他の認可オペレータ) が実施する事前通知期間が短い保守作業)– Colt はお客様に最低 10 日間の事前通知をおこなうよう努力しますが、他のオペレータの場合は、事前通知がそれ以下になる場合があります。Colt としてはハンドオフを短縮化し、影響あるお客様には最小の遅延で通知をおこないます。OLO の場合もメール通知の形式は標準 Colt 保守作業通知の場合と同じですが、件名が「Colt 保守 (Colt maintenance)」でなく「サードパーティ保守作業 (Third party maintenance work)」となります。

**NSA (サービスに影響のない)変更:** Colt の社外のお客様のサービスに影響のない変更は NSA (Non-service affecting –サービスに影響のない) と呼ばれます。NSA には 50 ミリ秒以下の切替えなどが含まれます。NSA 変更の場合、お客様には Colt 作業/OLO 作業に関わらず、事通知はおこなわれません。

## 保守作業時間枠 (Maintenance Windows)

ほとんどの保守作業 (通常/緊急作業やサービスに影響ない作業) は通常の EU 営業時間外に実施されます。すなわち、平日の **18:00 GMT ~ 06:00 GMT および**、週末に実施されます。当局の法律や規制等が適用される場合や外部入館許可やサードパーティの協力等が必要になる場合は、通常の保守作業時間枠外で実施されることもあります。

## メール通知 (Email Notifications)

Colt は影響を受けるお客様にメールで事前通知を送信します。メールの差出人は [PlannedWorks@colt.net](mailto:PlannedWorks@colt.net) です。メール通知には、計画保守作業の日時 (GMT で表記)、お客様回線詳細、理由等、作業に関する詳細が記載されます。通知は英語の他、お客様番号 (OCN) が登録された現地の言葉でおこなわれます。

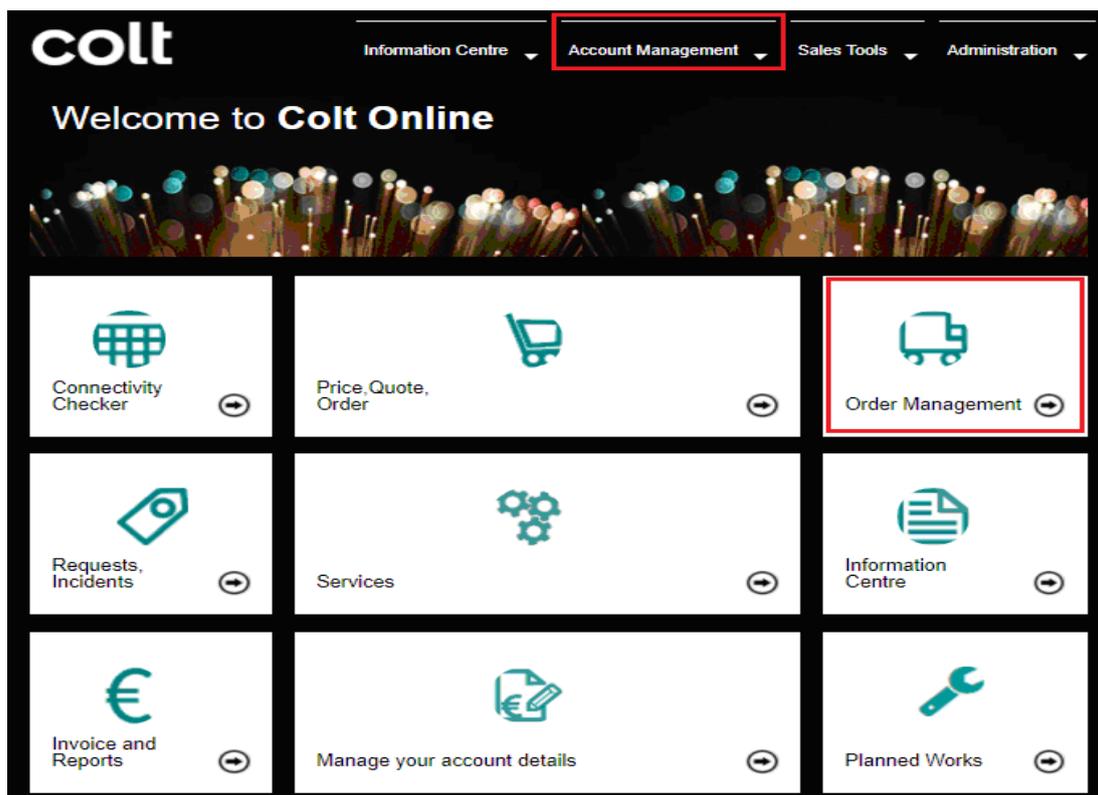
## オーダー管理 (Order Management) > はじめに (Introduction)

オーダー管理セクションでは以下ができます。

- Colt に提出したオーダーの閲覧
- オーダーのデリバリ進捗状況のトラッキング

主なデリバリスケジュールや各オーダーのステータスが分かりやすく表示されます。情報はリアルタイムで更新されるため、常に最新情報を見ることができます。

Colt Online ホームページで「オーダー管理 (Order Management)」タイルをクリックするか、アカウント管理 (Account Management) メニューでオーダー管理ポータル (Order Management Portal) を選択します。



画面はベーシック（Basic）またはアドバンス（Advanced）リスト表示に変わり、オーダーを閲覧できます。

下図に示された通り、ベーシックまたはアドバンスのいずれかをクリックして、リスト表示を変えることができます。

### アドバンス表示（ADVANCED VIEW）

Order Ref	Network ID	Cust Ref	OCN	Company	Originator	Colt Owner	Order Type	Project Id	Project Name	Product	Required	Estimated Del.	CPD	A Address	B Address
3000-12403/O...		K018255		KVHS.test_C_AccNameChange		SRINIVASANS	New			Colt Ethernet Line	23-Nov-2019	23-Nov-2019		A-End CBN_Eng	B-End CBN_ENG
3000-12403/OR...		K018255		KVHS.test_C_AccNameChange		SRINIVASANS	New			Colt Ethernet Line	28-Sep-2019	28-Sep-2019		Colt Tokyo Shio...	Colt Tokyo Shio...
EPV00024/O...		K018255		KVHS.test_C_AccNameChange		HAMPBOLLA	New			Colt SIP Trunking	26-Nov-2019			Colt Tokyo Shio...	Colt Tokyo Shio...

### ベーシック表示（BASIC VIEW）

colt Information Centre Account Management Sales Tools Administration Help/Contact Us

Colt Online Home / Account Management / Order Management Portal/Order Management Portal Alpha Trial

Basic Advanced Internal Enter search item here... Q

All Orders (4589) Orders In Validation (1626) Orders In Delivery (283) Completed Orders (2206) Cancelled Orders (373)  
Customer Action Required (101)

COLT Ethernet Spoke Metro

Delivery in Progress.  
CPD (Colt Promise Date): 12-Jun-2018

Validation and Creation Delivery in Progress Completed

LONDON UNITED KINGDOM	ORDER REF	MONTHLY RENTAL	<a href="#">Details</a> <a href="#">Contact Us</a> <a href="#">Action</a>
	150401833/1	0.00 GBP	
London UNITED KINGDOM	ORDER TYPE	SERVICE BANDWIDTH	
	CEASE	100 MBPS	
	CUST REF	REQUIRED	
		10-JUN-2018	

マイプロフィール（My Profile）でお客様が指定した会社アカウント（OCN）に基づいてオーダーが表示されます。変更する場合は担当営業までご連絡ください。

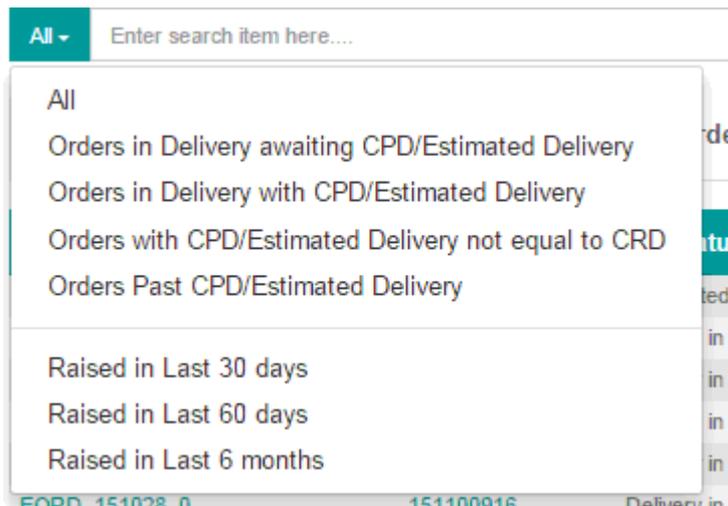
## オーダーの検索方法

表示されたリストからオーダーを探してください。あるいは、キーワードを入力して検索することもできます。

- Colt のレフェレンス番号、カスタマーレフェレンス番号、プロダクトタイプ、発注者名などの情報を検索ボックスに入力して検索

AI Enter search item here... Q

- 事前定義された検索オプションを使用して検索



現在、オーダー管理セクションをさらに拡充する作業を進めており、日本、シンガポール、香港、韓国で契約されたオーダーに関して、今後さらに詳しい情報をオンラインで見られるようにします。

## 管理（Administration） > ログイン（Logging In）

### ログイン

Colt Online にログイン – <http://online.colt.net> メールでお客様に送信されたログインおよびパスワードを使用してログインします。

### パスワード

パスワードは以下のセキュリティ基準に基づいて設定します。

- 8 文字以上
- 以下の 4 種類の文字タイプのうち、少なくとも 3 種類を含むこと
- 大文字のアルファベット（A-Z）
- 小文字のアルファベット（a-z）
- 数字（0-9）
- 特殊記号（-!@“%&/()=?`\_.,:;\*'+~ {}[] ）

間違ったユーザ ID やパスワードを入力すると、システムは以下のように「ログイン ID やパスワードが間違っています」というメッセージを表示します。

ログインのパスワードを忘れたら、「パスワードを忘れました (Forgot your password?)」か「ここをクリックする (Click here)」をクリックすると、下記のようなページに表示されるので、自分のアカウント名とメールアドレス（このアカウントのプロファイルで指定されたアドレス）を入力します。パスワードリセットページのリンクがメールで送信されます。

## Colt Online

## 管理 (Administration) > マイプロフィール (My Profile)

### プロフィール設定 (Profile settings)

設定 (Settings) -> プロファイル設定 (Profile Settings) をクリックして、図に示したページを表示させてください。

マイプロフィール（ My Profile） セクションで以下の操作ができます。

- パスワードの更新/変更
- 自分のユーザプレファレンスや詳細等のレビュー
- 追加ロール/サービスへのアクセス申請。リクエストは自動的にあなたの管理者にメールで送信され、承認を受けます。あなたの承認者がリクエストを処理するとメールで通知されます。

## 設定（Settings） > プロファイル設定（Profile Settings）

### ユーザ管理

#### 新規ユーザ作成

- メニューバーで設定（Settings）をクリックします。ドロップダウンメニューが表示されます。
- プロファイル設定（Profile Settings）をクリックします。

次のページで、ユーザアカウントモジュール（User Account module）に移り、「ユーザ作成（Create user）」をクリックします。

次の画面で、「一般（Normal）」のユーザか「管理者(admin)」ユーザかを選択します。

次の画面で、まずそのユーザがすでにユーザになっているか確認します。

まだユーザとして登録されていないなら、作成ページに移るので、名前、名字、電話番号などの必須項目を入力します。

「次（Next）」をクリックして、この新規ユーザにアクセスを許可する OCN を指定します。

次に請求アカウント（BCN）を指定します。

#### ロール/アクセスの追加

次の画面にユーザに付与可能なロール/許可の一覧が表示されます。

**注：**すべてのユーザにはデフォルトで決まったロール（アクセス）が自動的に付与されますが、これは変更可能です。

ロールを選択したら、「次（Next）」をクリックします。

リクエストをレビューし、正しければ「確認（Confirm）」をクリックします。

さらに別のユーザを作成する場合は、「別のユーザ作成（Create another user）」をクリックして、同じステップを繰り返します。