

My Account Orange Business.

Ghid practic pentru administrarea serviciilor companiei, de la consum la situațiile care nu pot aștepta.



My Account este platforma web Orange Business pentru administrarea online a serviciilor companiei. În acest ghid vezi unde găsești informațiile despre consum și facturi, ce operațiuni poți realiza pentru numerele companiei și cum poți organiza administrarea pentru mai mulți colegi.



Business

Factura este adesea primul motiv pentru care intri în My Account. Dar platforma te poate ajuta și atunci când trebuie să explici un cost suplimentar, să activezi roamingul sau să înlocuiești un SIM.

Utilizarea My Account se simte în autonomie: accesul la informații și la operațiunile disponibile pentru serviciile companiei, atunci când ai nevoie de ele.

De la informație la rezolvare

Administrarea serviciilor unei companii înseamnă adesea mai multe operațiuni pentru aceeași situație. Pentru o deplasare, verifici roamingul și resursele numărului. Dacă apare un cost suplimentar, urmărești consumul. Dacă un coleg își schimbă telefonul, pregătești configurarea numărului pe noul dispozitiv. Punctul de plecare este informația: identifici numărul sau serviciul, verifici situația și alegi operațiunea disponibilă pentru nevoia respectivă.

Acest ghid urmărește legătura dintre informațiile și operațiunile disponibile în My Account: ce verifici, ce poți face din cont și cum urmărești rezultatul. Pornim de la înțelegerea costurilor și continuăm cu o situație în care consumul, roamingul și înlocuirea unui SIM trebuie gestionate împreună. Apoi vedem cum poți folosi aceste posibilități în activitatea curentă, pentru un număr sau pentru mai multe numere ale companiei.

Când o solicitare obișnuită nu mai poate aștepta

O factură poate fi descărcată în timpul programului de lucru. Un SIM pierdut în străinătate poate necesita însă atenție chiar în momentul în care se întâmplă. În astfel de situații, contează să cunoști contul înainte să apară nevoia: să poți identifica numărul, să verifici serviciile și să găsești acțiunile disponibile. My Account poate fi accesat 24/7. Persoana care administrează serviciile poate începe verificările și poate realiza operațiunile disponibile fără să aștepte următoarea zi lucrătoare. Accesul la platformă nu înseamnă că orice incident este rezolvat instantaneu, ci că administratorul are la îndemână informațiile și operațiunile disponibile pentru a verifica situația și a configura serviciile necesare.

Vineri seara, în timpul unei curse în străinătate, un șofer pierde SIM-ul principal. Administratorul serviciilor trebuie să gestioneze atât înlocuirea acestuia, cât și serviciile necesare continuării deplasării. Pe paginile următoare urmărim verificările și operațiunile relevante.



Mai multă vizibilitate. Încredere în decizii.



My Account îți oferă o imagine asupra serviciilor companiei și a operațiunilor disponibile pentru acestea. Poți verifica un consum, consulta serviciile unui număr și realiza modificările necesare, din același cont, atunci când ai nevoie.

O singură situație poate aduce mai multe nevoi. My Account îți oferă informațiile și operațiunile cu care le poți gestiona împreună, direct din cont.

Verifici consumul din luna curentă

În secțiunea „Cronos” urmărești consumul, resursele disponibile și costurile suplimentare. Poți porni de la situația companiei și continua analiza la nivel de cod de abonat, grup sau număr. Din sumar poți identifica numerele cu cele mai mari costuri suplimentare, apoi poți verifica detaliile relevante în „Cronos”.

Ce merită să urmărești

- Numerele care au generat cele mai mari costuri suplimentare.
- Tipul de consum care a contribuit la cost.
- Resursele incluse care au fost consumate.
- Evoluția costurilor în perioada curentă.

Informațiile disponibile pot fi exportate pentru verificări și raportări interne.

Consulti facturile emise

În secțiunea „Factura” vezi balanța curentă și facturile de servicii emise în ultimele 24 de luni. Selectezi compania, codul de abonat și perioada, apoi consulți sau descarci documentele disponibile.

Plata online poate fi efectuată din „Factura” sau din „Sumarul meu”.

Alegi perioada potrivită pentru detaliile consumului

Pentru luna curentă, încă nefacturată, consulți și exporti detaliile disponibile din „Cronos”.

Pentru lunile deja facturate, selectezi factura și numărul în secțiunea „Factura”. Detaliile convorbirilor sunt disponibile pentru ultimele șase luni facturate, în limita drepturilor de acces.



La baza rezolvării, My Account.

Este vineri, după ora 21:00. Un camion se află în străinătate, în drum spre depozitul de unde trebuie să încarce marfa. Șoferul trebuie să ajungă într-un interval stabilit. Are nevoie de navigație, de legătura cu dispeceratul și de posibilitatea de a contacta persoanele care organizează încărcarea.

În timpul deplasării, navigația și actualizările automate ale telefonului au consumat resursele de date incluse în roaming. Numărul a început să genereze costuri suplimentare. Situația se complică atunci când șoferul pierde SIM-ul principal. Are un telefon de rezervă compatibil eSIM, dar numărul companiei nu este configurat pe acesta. Reușește să contacteze dispeceratul folosind telefonul unui alt șofer.

Problema nu poate aștepta până în următoarea zi lucrătoare. Fără acces la număr, șoferul nu poate folosi serviciile mobile necesare pentru a ajunge la depozit și a coordona încărcarea. **Persoana care administrează serviciile Orange intră în My Account. Are de gestionat două nevoi legate între ele: situația SIM-ului pierdut și resursele necesare pentru continuarea cursei.**

Fără deplasare sau apel

Suspendă numărul asociat SIM-ului pierdut

Administratorul serviciilor suspendă numărul din My Account, pentru a împiedica utilizarea prin SIM-ul pierdut cât timp pregătește înlocuirea acestuia.

Direct, de oriunde

Pregătește serviciile pentru continuarea cursei

Administratorul verifică roamingul și opțiunile disponibile pentru țara în care se află șoferul. Dacă oferta numărului permite, activează opțiunea potrivită și administrează limitele de date în roaming disponibile.

Fără a aștepta factura

Identifică sursa costului suplimentar

În „Cronos”, administratorul consultă consumul și resursele numărului. Datele arată că resursele incluse au fost consumate, iar traficul ulterior a generat costuri suplimentare. Această informație stă la baza alegerii opțiunii pentru continuarea deplasării.



Administratorul serviciilor a identificat cauza costurilor, a pregătit serviciile necesare și a suspendat numărul asociat SIM-ului pierdut. Următorul pas este configurarea eSIM pe telefonul de rezervă, pentru ca șoferul să poată relua comunicarea și accesul la serviciile necesare cursei.



Un alt telefon. Același număr al companiei.

Un coleg și-a schimbat telefonul. Altul are nevoie să înlocuiască un SIM pierdut. Șoferul aflat în străinătate trebuie să folosească numărul companiei pe un dispozitiv de rezervă. Configurarea eSIM poate fi realizată online, din My Account, fără trimiterea unui SIM fizic nou.

Cum se face configurarea?

1. Selectezi numărul și inițiezi operațiunea eSIM disponibilă în cont.
2. Îi transmiți colegului codul QR prin e-mail.
3. Colegul continuă configurarea pe telefonul compatibil eSIM, conectat la internet.

Colegul nu are nevoie de acces la contul online al companiei.

Securitatea operațiunii

La inițierea operațiunii eSIM, se solicită o verificare suplimentară în doi pași (2FA). Utilizatorii cu același rol din cont sunt informați despre inițierea acțiunii.

Configurarea eSIM are un cost suplimentar?

Configurarea eSIM din My Account este oferită gratuit ca operațiune post-vânzare pentru clienții existenți. Traficul, roamingul și opțiunile utilizate ulterior se tarifează conform ofertei numărului.

Când SIM-ul este pierdut

În scenariul șoferului, numărul a fost suspendat pentru a limita riscul folosirii SIM-ului pierdut. Pentru a primi codul QR și a continua configurarea, șoferul folosește o conexiune Wi-Fi sau un hotspot disponibil. Telefonul de rezervă compatibil eSIM îi permite să folosească din nou numărul companiei, fără să aștepte primirea unui SIM fizic. După configurare, administratorul verifică reconectarea numărului, roamingul și opțiunea aleasă. Șoferul poate relua navigația, contacta depozitul și păstra legătura cu dispeceratul, în condițiile serviciilor disponibile.

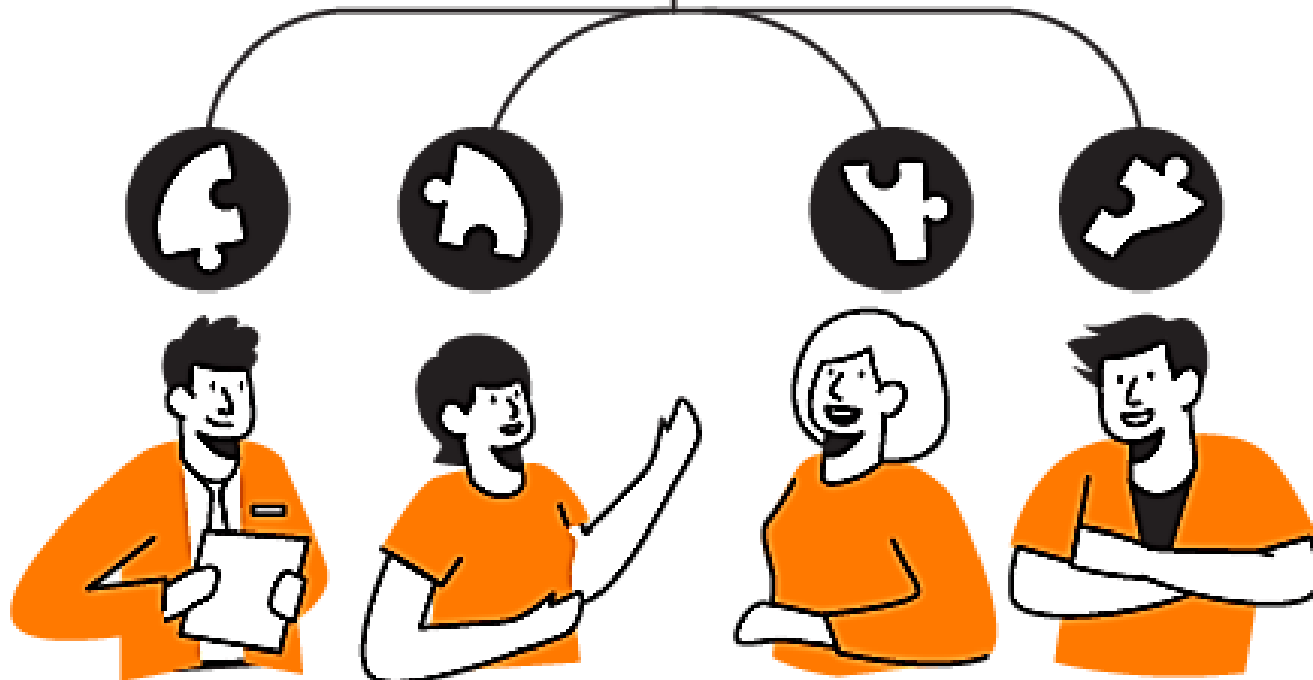
Când colegul trece la un telefon nou

Colegul poate avea nevoie de eSIM pentru prima dată sau de un profil nou pentru numărul pe care îl folosea deja. Inițiezi operațiunea din My Account, iar el continuă configurarea pe noul telefon compatibil. În acest caz, configurarea online înlocuiește pregătirea și trimiterea unui SIM fizic nou. Colegul păstrează numărul companiei, iar schimbarea este gestionată din cont, chiar dacă lucrează în altă locație.

My Account. La distanță de telefon, aproape de soluție

Nu trebuie să fiți în același loc pentru a configura eSIM.

Tu inițiezi operațiunea din contul companiei, iar colegul continuă configurarea pe telefonul său, fie că este unul nou sau de rezervă.



Mai multe numere. Nu tot atâtea operațiuni.

O echipă pleacă în delegație. Mai mulți colegi au nevoie de aceeași modificare. Tu trebuie să urmărești consumul unui departament, nu doar al unui singur telefon.

În My Account poți analiza informațiile la nivel de grup și, pentru operațiunile compatibile, poți aplica aceeași modificare mai multor numere.

Urmărești consumul unei echipe

În secțiunea Cronos poți analiza consumul și costurile la nivel de companie, cod de abonat, grup sau număr. Pornești de la situația grupului și continui până la numerele care au generat costuri suplimentare. De exemplu, pentru un grup care include numerele șoferilor, poți consulta costul suplimentar total și apoi identifica numerele care au contribuit la acesta. Exemplul este util și pentru alte echipe ale căror numere sunt organizate într-un grup.

Folosești datele în raportarea internă

Informațiile disponibile despre consum și costuri pot fi exportate pentru analiză. Le poți folosi într-o discuție cu echipa financiară sau cu managerul departamentului, fără să reconstruiești situația pornind de la fiecare număr separat.

Aplici o modificare mai multor numere

Pentru operațiunile care permit procesarea multiplă, selectezi numerele vizate și aplici modificarea întregii selecții.

Pentru volume mari, poți pregăti anumite modificări prin import de fișier, acolo unde operațiunea permite acest lucru.

Pregătești schimbările pentru mai târziu

Dacă operațiunea permite programarea, alegi data la care vrei să fie procesată. Modificările planificate rămân vizibile în secțiunea „Modificări programate”.

De exemplu, activarea roamingului poate fi pregătită pentru o dată viitoare, înainte ca un coleg să plece în delegație. Nu trebuie să revii în cont exact în momentul plecării.

Verifici ce a fost procesat

În „Istoric acțiuni” consulți operațiunile efectuate din My Account pentru numere, grupuri și cont. Ai astfel un punct de referință pentru verificarea modificărilor realizate.

My Account pentru mai puțină muncă repetată.

Pentru operațiunile compatibile, aplici aceeași modificare mai multor numere. Analizezi consumul la nivel de grup și continui verificarea până la numărul relevant.

Informația ajunge la colegi. Nu toate cererile ajung la tine.

Echipa financiară are nevoie de facturi. Colegii din IT urmăresc serviciile fixe și ICT. Administratorul flotei gestionează numerele și consumul. Pentru organizațiile mari și grupurile de companii, accesul la My Account poate fi adaptat responsabilităților fiecăruia. Colegii accesează direct informațiile și operațiunile pentru care au drepturi, fără ca fiecare solicitare să treacă prin tine.

Când informațiile sunt accesibile doar unei singure persoane, aceasta ajunge să preia și solicitările celorlalți: să descarce documente, să verifice un consum sau să transmită situația unui serviciu. Pentru organizațiile mari și grupurile de companii, My Account permite distribuirea accesului în funcție de responsabilități. Colegii pot consulta direct informațiile necesare activității lor, în limita drepturilor acordate.

Distribuirea accesului nu înseamnă că toată lumea vede întregul cont sau poate face aceleași modificări. Persoana cu rol de Manager în My Account poate stabili ce informații și funcționalități accesează fiecare utilizator. Accesul poate fi delimitat la nivel de companie, cod de abonat, grup, număr sau funcționalitate.

Împarți responsabilitățile, păstrezi controlul accesului



Pentru organizații mari și grupuri de companii.

La configurarea accesului, separă două decizii: ce informații îi sunt necesare colegului și dacă trebuie doar să le consulte sau să poată realiza și modificări.

Pornești de la activitatea colegului

Un coleg care verifică documente financiare are alte nevoi decât unul care gestionează numerele. Stabilești accesul pornind de la activitatea pe care trebuie să o realizeze, nu doar de la departamentul din care face parte.

Cine configurează drepturile?

Utilizatorul cu rol de Manager în My Account administrează utilizatorii și drepturile lor. Acesta este un rol din contul online al companiei, diferit de managerul de cont Orange.

Acces de consultare sau de administrare?

Separă accesul la informații de dreptul de a realiza modificări. Configurează accesul în funcție de responsabilitățile colegului și de posibilitățile disponibile pentru contul companiei.

Actualizezi accesul când se schimbă responsabilitățile

Când un coleg preia alte atribuții, verifici dacă drepturile existente mai corespund activității sale. Revizuiești accesul și când persoana pleacă din companie.



Mobile, fixe și ICT. Serviciile companiei, într-un singur cont.

Un sediu are o problemă de conectivitate. Echipa IT vrea să verifice etapa unei implementări. Tu ai nevoie de informații despre serviciile contractate și costurile asociate. My Account nu se oprește la numerele mobile: în același cont poți consulta serviciile fixe și ICT ale companiei, urmări informațiile disponibile și transmite sesizări. Accesul la aceste funcționalități depinde de serviciile contractate și de drepturile tale.

Verifici serviciile, nu doar numerele

În My Account poți consulta informațiile disponibile pentru serviciile de voce fixă, Business One Voice, serviciile fixe și soluțiile ICT ale companiei. Pentru implementări, poți urmări etapa în care se află serviciul și datele Service Delivery Managerului. Când un coleg întreabă care este situația unei implementări, ai un punct de plecare pentru verificare direct în cont.

Înregistrezi o sesizare pentru un serviciu fix sau ICT

Selectezi serviciul afectat și completezi subiectul, severitatea și descrierea situației. Precizezi dacă serviciul este afectat parțial sau total. Înainte de a transmite sesizarea, notează locația, momentul apariției problemei și efectul asupra activității. Aceste detalii ajută la descrierea clară a situației, dincolo de simpla constatare că serviciul nu funcționează.

Urmărești sesizarea după transmitere

După înregistrarea unei sesizări pentru un serviciu fix sau ICT, poți consulta informațiile disponibile în istoricul acestora. Ai astfel un punct de referință când revii asupra problemei sau când un coleg îți cere informații despre sesizarea transmisă.

Urmărești resursele și costurile

Pentru Flexible Computing, poți verifica resursele și costurile asociate disponibile în My Account. Colegii din echipa IT care au drepturile necesare pot consulta aceste informații din același cont în care sunt afișate și celelalte servicii ale companiei.

Verifici indicatorii de performanță

Pentru serviciile DIA și IP-VPN care includ această funcționalitate, poți selecta serviciul, locația și perioada pentru care vrei să generezi grafice. Indicatorii disponibili pot include latența - timpul de răspuns al conexiunii, variația întârzierii și disponibilitatea serviciului. Informațiile pot ajuta echipa IT să descrie mai precis o problemă și să urmărească funcționarea conexiunii.

Un telefon trebuie trimis în service?

Din My Account poți iniția o cerere pentru ridicarea prin curier a telefonului defect. După înregistrarea cererii, poți descărca procesul-verbal de recepție. După reparație, telefonul este livrat prin curier la adresa de la care a fost ridicat.

Schimbi serviciul, nu și contul.

De la administrarea serviciilor mobile, fixe și ICT la sesizări și cereri de service pentru telefoane, pornești din același cont. Consultă informațiile și folosești operațiunile disponibile pentru serviciul pe care îl administrezi.

Începe cu ce ai de făcut azi.

Nu trebuie să folosești toate funcționalitățile de la prima autentificare. Alege o activitate care apare frecvent în compania ta și începe să o gestionezi din My Account.

Ai nevoie de o factură?

Începe din secțiunea „Factura”. Consultă balanța curentă, descarcă documentele disponibile sau efectuează plata online. Facturile de servicii sunt disponibile pentru ultimele 24 de luni.

Vrei să înțelegi un cost suplimentar?

Intră în „Cronos” și verifică informațiile disponibile despre consumul din luna curentă. Poți porni de la situația companiei și continua analiza la nivel de cod de abonat, grup sau număr. La următoarea verificare, nu te opri la suma totală: urmărește și numerele care au generat cele mai mari costuri suplimentare.

Un coleg are nevoie de o operațiune?

Caută numărul și consultă acțiunile disponibile: verificarea roamingului, consultarea codului PUK, suspendarea sau reconectarea și operațiunile SIM ori eSIM. Folosește operațiunea potrivită situației, în funcție de oferta numărului și de drepturile tale de acces.

Nu știi dacă ai deja acces?

Dacă ai primit o invitație sau date de acces pentru contul companiei, folosește-le pentru autentificare. Dacă nu știi dacă ai un cont activ, contactează Orange Business prin canalele de mai jos pentru clarificarea accesului.

Începi cu o nevoie, descoperi ce mai poți rezolva.

Folosește solicitarea de azi ca punct de plecare pentru a explora My Account. Descoperă și alte informații și operațiuni disponibile în cont, care îți pot fi utile în administrarea serviciilor companiei.

Factura este doar începutul

După ce ai consultat o factură sau ai verificat consumul, poți configura și cum primești informațiile pe viitor. În setările disponibile în cont alegi datele de contact pentru notificarea facturii sau numărul la care primești informații despre consum prin SMS.

Notificarea facturii, la contactul potrivit

În „Setări factură”, utilizatorii cu drepturile necesare pot configura datele de contact pentru notificările despre emiterea facturii. Astfel, poți stabili unde ajunge notificarea următoarei facturii.

Informații despre consum și prin SMS

În „Setări consum”, poți adăuga numărul de telefon la care vrei să primești informațiile disponibile despre consum. Informarea prin SMS completează verificările din „Cronos”, dacă opțiunea este disponibilă pentru contul companiei.

Intră în My Account

www.orange.ro/accounts/login-user



Accesează contul din browser, de pe calculator, tabletă sau telefon. Introdu datele de autentificare și confirmă accesul cu codul primit prin SMS. Nu trebuie să instalezi o aplicație. Ai nevoie de ajutor pentru acces? Discută cu persoana dedicată companiei tale sau contactează Orange Business:

- pe WhatsApp la 0744 444 300, luni-vineri, 9:00–17:00
- telefonic la 300 sau 0374 300 300, de luni până vineri, între 8:00–20:00.