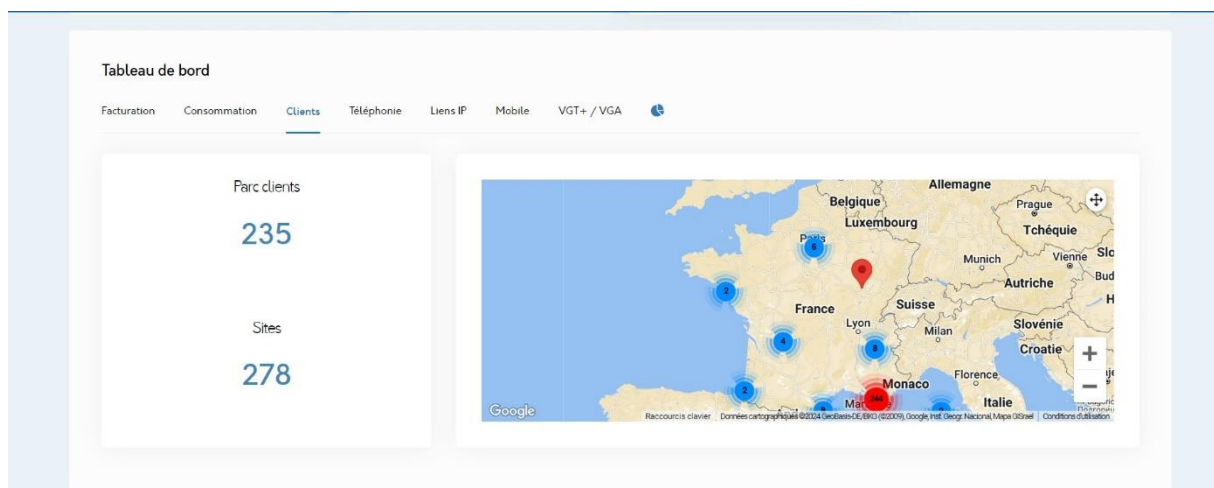
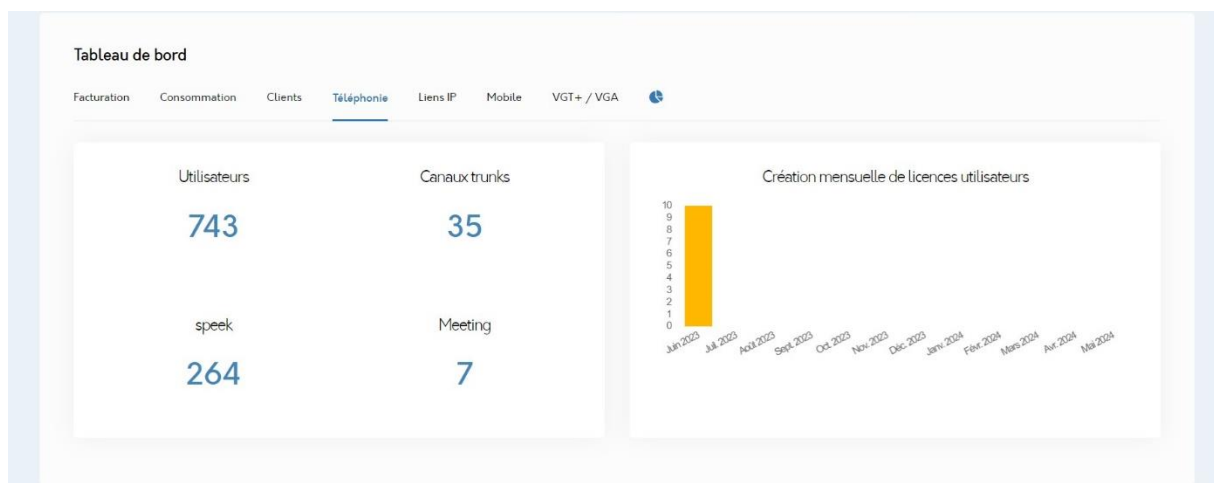


RESPONSABILITE SUPPORT TECHNIQUE : TICKETS INCIDENTS ET COMMANDES LIENS FIBRE/XDSL ET PORTABILITE CLIENTS

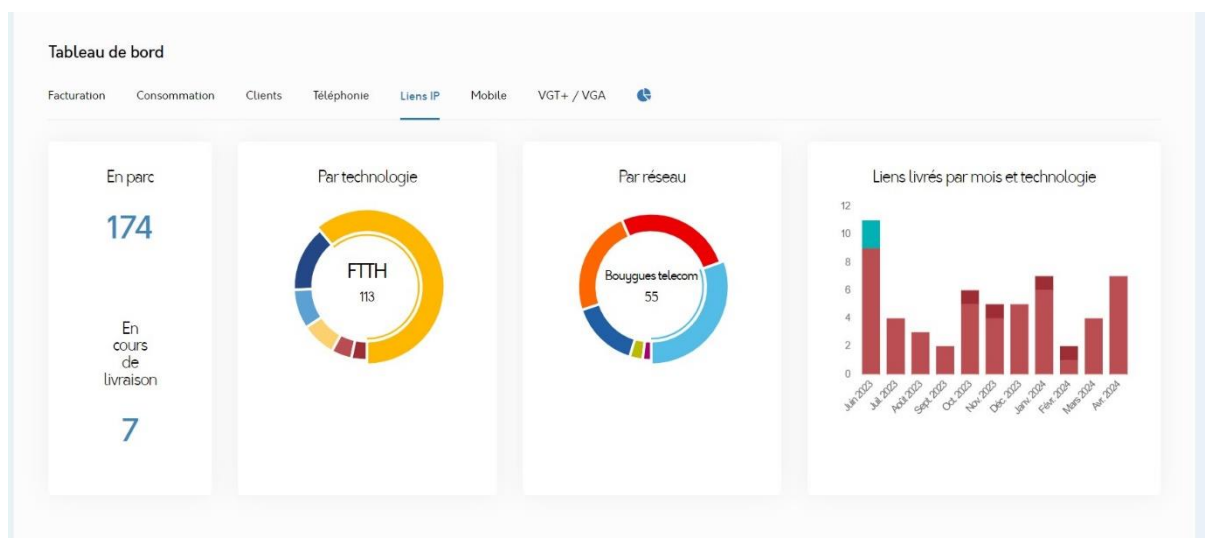
Voici les statistiques de parc clients sur la plateforme Atlas d'Unyc :



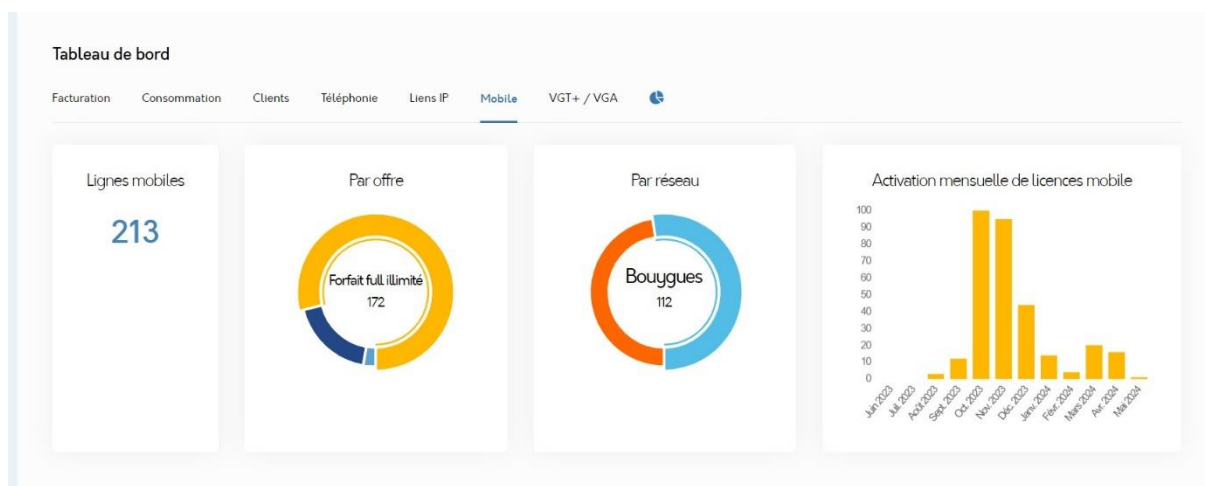
Nombre d'utilisateurs de solution Centrex (téléphonie IP) :



Antoine Gargi
Aristee Formation
2022-2024
Nombre de liens Internet Fibre :



Nombre de mobiles :



Statistiques Snaic (réseau Network) :

SNAIC

Accueil Eligibilité Eligibilité (Legacy) Client Mon Compte Mes Clients / Sites Mon Parc Mon Stock Nouveau Commande Support Matériel SNAIC UTILISATEURS

Marque blanche Hipcom Paca

NOUVEAU

DETAIL

SOUS-CLIENTS

PARC

FACTURES

SERVICES

ACTES

INFOS CONTRACTUELLES

GESTION PARTENAIRES

Hipcom Paca (411HIPCOMPACA)

Sites : 69 Sites MB : 14 Mobiles : 105 Fixes : 18 Lignes : 123 Actifs : Vue rapide :

Recherche

Affichage des éléments 1 à 20 sur 103 éléments

#	Type	Dénomination	Ref. Externe	Société	Date Debut	Date Fin
420311		A+ energies Rennes A+ energies Rennes(SiteHipcom Paca)		A+ energies Rennes	2023-10-30 00:00:00	...
420315		Hotel LE VIEUX LOGIS Hotel LE VIEUX LOGIS(SiteHipcom Paca)		DOUBLON	2023-06-13 00:00:00	...
420317		MES SERVICES @ L'ENTREPRISE.COM MES SERVICES @ L'ENTREPRISE.COM(SiteHipcom Paca)			2023-05-11 00:00:00	...
420323		PARENTE MARIE PARENTE MARIE(SiteHipcom Paca)			2017-06-01 14:25:17	...
420331		(SiteHipcom Paca) (SiteHipcom Paca)			2017-08-25 14:28:12	...
420333		A PLUS ENERGIES		A+ Energies	2022-12-23	...

J'ai la responsabilité en tant que technicien helpdesk, de gérer le rôle du support à travers la Hotline, le ticketing client, mais également en administrant à distance les équipements avec les outils et ressources dont je dispose.

Je suis également amené à préparer certains équipements avant les interventions, cela comprend aussi la commande des liens Internet.

Requêtes/ticketing clients (voir réalisation professionnelle (résolution des demandes clients via Scaleed) :

Panorama des tickets [+ Ticket général](#)

FILTRE LES TICKETS

Type: Clients | Domaine | Employé en charge | Criticité | Priorité

STATUS

À traiter | Attente retour client | Attente retour fournisseur | Attente retour matériel | Attente intervention | Stand-by | Intervention à prévoir

En cours de traitement | Attente intervention fournisseur | Clôture

Sujet	Client	Employé en charge	Criticité	Priorité	Date création ↓	Date dernière MAJ
pb standard	Made Sa	Olivier Mari	Moyenne	Moyenne	26-04-24	26-04-24 à 11:00
Paramétrage Rapports d'appels	CRC FORMATION	Antoine GARGI	Très Faible	Très Faible	25-04-24	25-04-24 à 10:10
Coupures VDSL	Transmetal Industrie	Antoine GARGI	Élevée	Élevée	24-04-24	25-04-24 à 10:08
Coupures téléphonie	Temporis toulon	Antoine GARGI	Élevée	Élevée	24-04-24	24-04-24 à 09:29
Faible débit FTTH	BIERES DU MONDE	Antoine GARGI	Moyenne	Moyenne	23-04-24	23-04-24 à 09:16
Standard Mitel affichage de extension : down	Made Sa	Antoine GARGI	Faible	Faible	22-04-24	22-04-24 à 09:12

Requêtes fournisseur (voir réalisation professionnelle effectuer un diagnostic et mettre en place des solutions) :

Partenaires

Accueil Comptes Contacts Commandes **Requêtes** Liens IP Portabilités Numéros Téléphonie Lignes mobiles VGTs VGAs et Présélections Licences

Bienvenue, Hipcom Paca

Hipcom Paca
Mon profil de société
Mon profil

Gestionnaire de canal
Sélectionnez une adresse

Rechercher

Rechercher partout

Recherche avancée...

Requêtes

Requêtes en cours

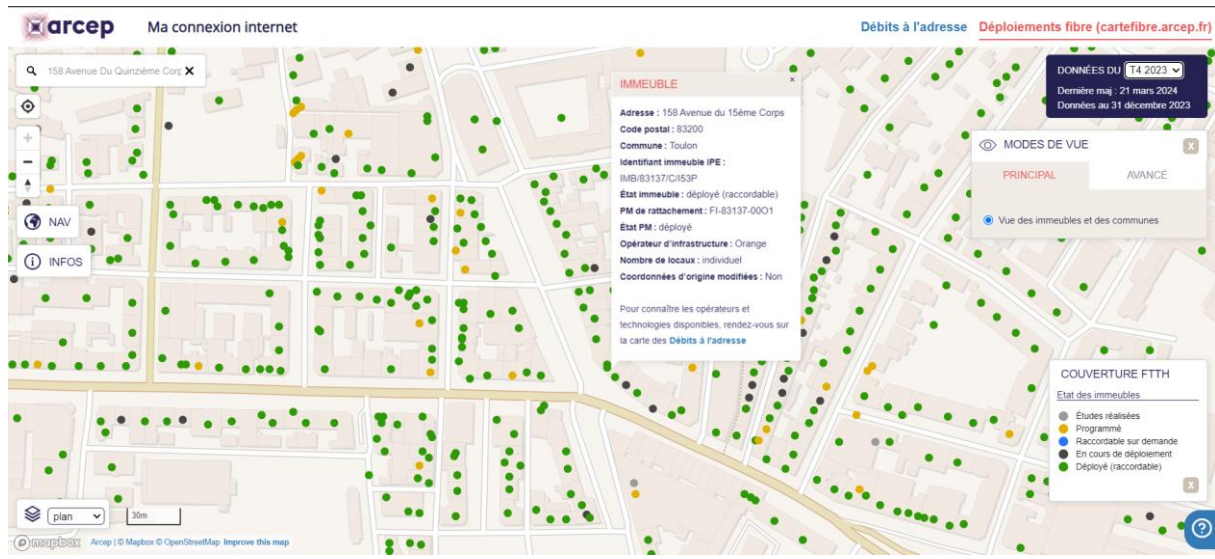
Nouvelle requête Nouvelle requête interne

Action	Numéro de la requête	Type	Nom du compte	Nom du contact	Objet	Statut	Priorité	Date/Heure d'ouverture
<input type="checkbox"/> Modifier	00392252	Support technique	CRC Formation	Hipcom Paca_Portal	CRC - Mail connexion	En cours	Mineure	25/04/2024 14:38
<input type="checkbox"/> Modifier	00392144	Support technique	CRC Formation	Hipcom Paca_Portal	CRC - Rapports	Nouveau	Mineure	25/04/2024 09:07
<input type="checkbox"/> Modifier	00392006	Support technique	SECOV	Hipcom Paca_Portal	Secov Beausset - FTTH	En cours	Critique	24/04/2024 14:18
<input type="checkbox"/> Modifier	00391291	Support technique	Pupilles Enseignement	Hipcom Paca_Portal	Communications Hachée	En attente de retour client	Mineure	19/04/2024 16:55
<input type="checkbox"/> Modifier	00389899	Support technique	Institut de Médecine de	Hipcom Paca_Portal	IMR - Annuaire Distant	En cours	Mineure	12/04/2024 17:34

Réalisation de commande fibre :

Pour réaliser une commande fibre client, j'utilise la carte de l'ARCEP qui précise la zone géographique du déploiement fibre en cours.

Nous savons par avance si le client est éligible ou non à la fibre.



Carte du déploiement de la Fibre (Arcep) : Cette carte nous permet de vérifier les clients éligible ou non à la Fibre.

La FTTH (fibre mutualisée) est recommandée pour les entreprises.

La FTTO/FTTE est une fibre dédiée pour entreprises.

J'utilise la plateforme Atlas (d'Unyc) afin d'effectuer les commandes de liens internet.

Recherche client via numéro de ligne :

Entrez votre adresse pour trouver votre numéro de ligne

Code postal: 83000

Ville: TOULON

Nom de la voie: AV 15EME CORPS D559

Numéro de voie: 158

Tapez le nom/mot principal de la voie (par exemple "mass" pour trouver la place Massena)

Votre n° de rue est absent ?

Rechercher une ligne

ID	PROPRIÉTAIRE	NUMÉRO	BÂTIMENT	RÉSIDENCE	PORTE	ETAGE	ETAT LIGNE
<input checked="" type="radio"/> 0494093131	ALLO MISTRAL PIZZA	158					Active
<input type="radio"/> 0494290469	DELYON	158					Active
<input type="radio"/> 0494640313	KONE INZA	158				01	Inactive
<input type="radio"/> 0494621143	LUCIEN DAVID	158				01	Inactive
<input type="radio"/> 0494901470	MISTRAL PIZZA	158					Inactive

Numéro sur liste rouge, ne pas communiquer à un tiers

Utiliser cette ligne

Plusieurs opérateurs sont disponibles, généralement SFR, Orange, Bouygues Telecom mais aussi Kosc.

BOUYGUES TELECOM

FTTH

Non déterminé

Tarifs

Souscrire

ORANGE

FTTH

8 semaines

Tarifs

Souscrire

SFR	VELO LIAZO	ORANGE
FTTO	FTTO	FTTO
Non	Information indisponible	Non
ZV0 / CLINK / EA SELECT	B0	O2A
aines / 9 semaines / 8 semaines	En fonction du rendez-vous	8 semaines

12°C Nuageux 15:10 30/12/2022

Résumé choix débit Fibre et facturation :

Offre et Options

Offre: FTH Bouygues 1G/500M
Engagement: 12 mois
GTR: Aucune GTR

Backup 4G
Permet de sécuriser le lien avec un accès 4G (débit max 10Mb/s) si le lien IP tombe.
Voir la cartoradio à l'adresse:
Vous devrez vous rendre dans la gestion des routeurs pour configurer l'option.

Frais d'installation
Achat (selected) / Lissés sur 36 mois
Installation: 150 €
FAR: 0 €

Abonnements
Offre souscrite: 42€/mois
GTR: 0€/mois
TOTAL: 42€/mois

Informations tarifaires
Les conditions ci-après représentent les frais qui vous seront facturés en cas de résiliation de votre lien IP.
Suite à une résiliation, la clôture de facturation s'effectue **60 jours fin de mois**.

	PRÉAVIS	COUT
Résiliation avant fin engagement	60 jours	Facturation des mois restant dus
Résiliation après fin engagement	60 jours	0€

Résumé adresse client :

2 Informations site client

Client: Allo Mistral Pizza
Créer un nouveau site client

Adresse éligibilité

Titulaire: ALLO MISTRAL PIZZA
Commune: TOULON
Voie: DU 15EME CORPS
Bâtiment: _NA_
Escalier: Non défini
Code postal: 83200
Numéro: 158
Etage: 0

Déterminez le type d'activation de votre accès

Un PTO est-il présent sur site ?
Oui / Non (selected)

Annuler / Précédent / Suivant

Choix de la date d'intervention de la pose de la PTO (prise terminaison optique)

The screenshot shows a web browser window with a form titled "Choix du contact technique". The form has two radio buttons for selecting a contact: "HIPCOM PACA" (selected) and "Allo Mistral Pizza". Below this, there are input fields for "Nom" (Mari), "Prénom" (Olivier), "Téléphone" (0426700699), and "E-mail" (olivier.mari@hipcom.fr). A section titled "Je choisis mon RDV (Le 16/01/2023 de 09:00 à 13:00)" contains a calendar for January 2023 and a section for "Creneaux horaires disponibles" with two options: "09:00 à 13:00" (selected) and "14:00 à 18:00". At the bottom, there are buttons for "Annuler", "Précédent", and "Envoyer". The browser's address bar shows a URL with "site_client_id=91013".

Une commande de lien xdsl est la même démarche, par défaut tous les clients sont raccordables à de l'xdsl, ce qui n'est pas le cas pour la fibre. Cependant d'ici 2030, les réseaux cuivrés devraient être entièrement remplacés par la fibre.

Portabilité clients :

La portabilité s'effectue aussi directement sur la plateforme Atlas.

Ici, la démarche est très simple. Il suffit de renseigner le numéro de SIRET de l'entreprise, le nom du titulaire, l'adresse associée à la ligne et bien sûr le numéro.

Le type de portabilité choisi est total, c'est-à-dire que tous les numéros groupés sont portés.

Une fois ces renseignements entrés, il ne reste plus qu'à choisir une date de portabilité en accord avec le contrat client.

Antoine Gargi
Aristee Formation
2022-2024

(Il est important de se méfier des écrasements de ligne imprévus lorsque les techniciens utilisent des lignes existantes et encore fonctionnelles lors de leur installation).

Ceci a pour désagrément de couper totalement chez le client Internet et aussi très souvent le service téléphonique.

Ma responsabilité est d'anticiper ces risques en guidant le technicien au mieux sur place, par téléphone, lorsque cela est réalisable.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://atlas.unyc.io/portabilite>. The page title is "IPCOM PACA > Portabilités". The main content area is titled "Mandat 1" with a green checkmark icon. Below this, there is a "Numéro IP - 04 94 21 68 10" with a yellow phone icon. To the right of the "Mandat 1" title is a red link "Retirer ce mandat".

The form contains several fields with labels and values:

- "Renseignez le titulaire de la ligne" with the value "Manzanares Jesus" and a green checkmark icon.
- "Renseignez l'adresse de la ligne" with the value "158, AV 15EME CORPS D559, 83000 TOULON" and a green checkmark icon.
- "Renseignez le numéro SIRET" with the value "40101825400037" and a green checkmark icon.
- "Renseignez le type de portabilité" with two radio buttons: "Une portabilité totale" (selected) and "Une portabilité partielle".
- "Opérateur cédant" with a red square icon and "Opérateur attributaire" with an orange square icon.

At the bottom of the form, there is a blue button "Voir moins" with an upward arrow. Below the form, there are three buttons: "Retour", "Enregistrer en brouillon" (with a download icon), and "Planifier la portabilité" (with a calendar icon).