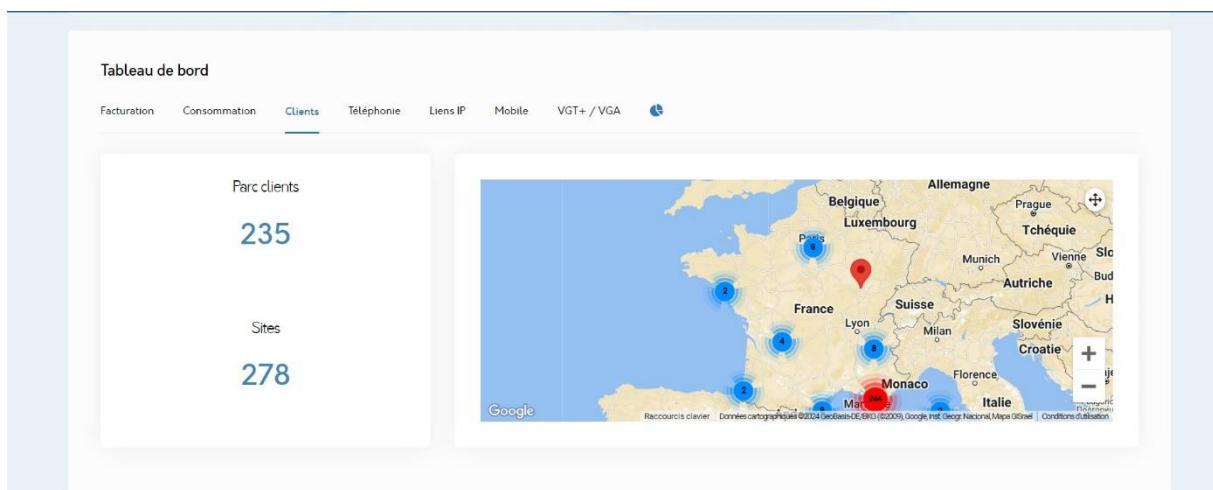
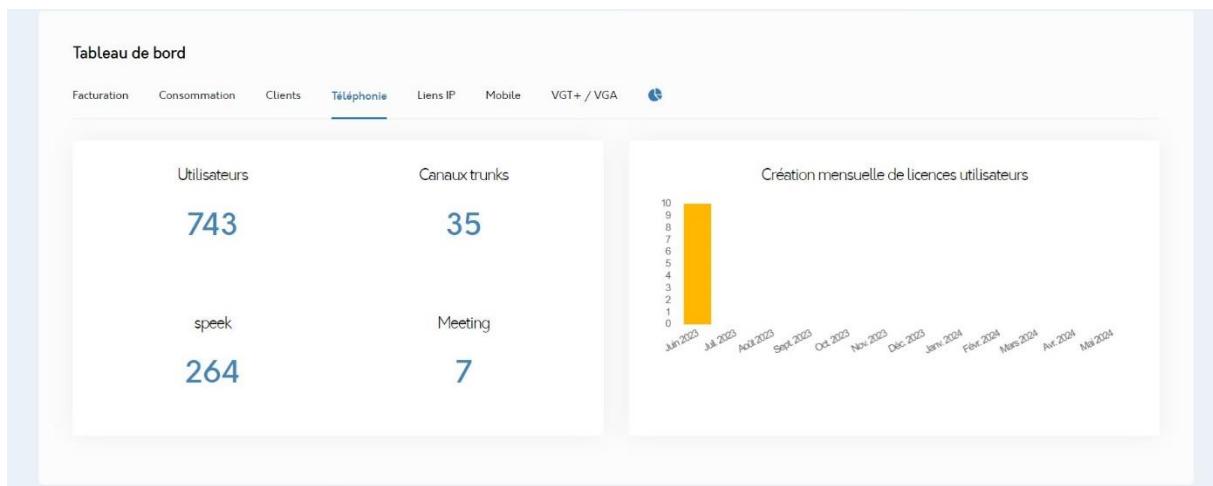


## RESPONSABILITE SUPPORT TECHNIQUE : TICKETS INCIDENTS ET COMMANDES LIENS FIBRE/XDSL ET PORTABILITE CLIENTS

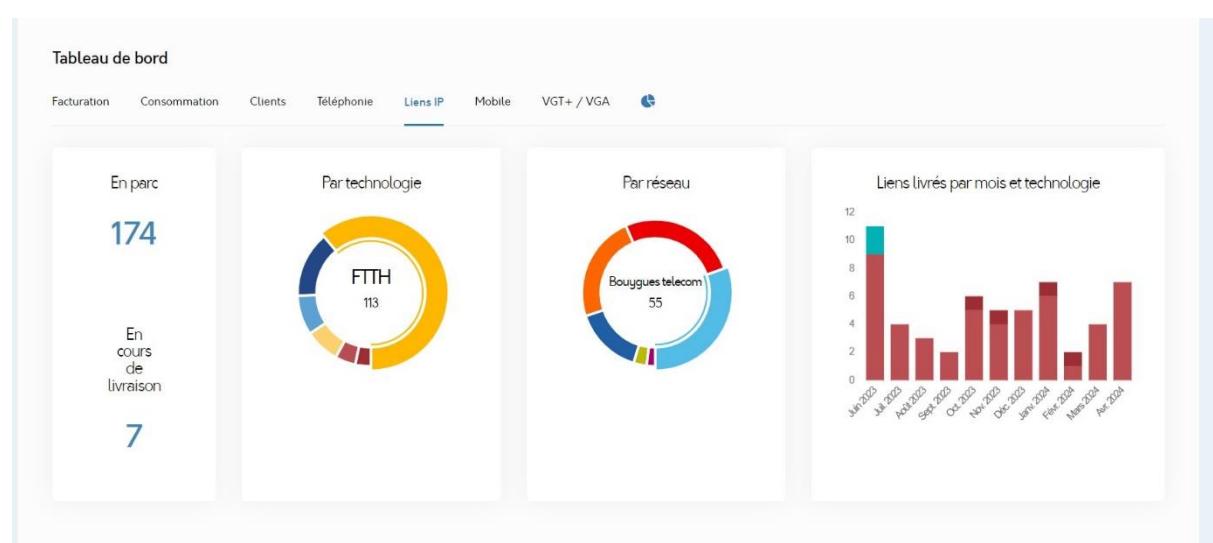
Voici les statistiques de parc clients sur la plateforme Atlas d'Unyc :



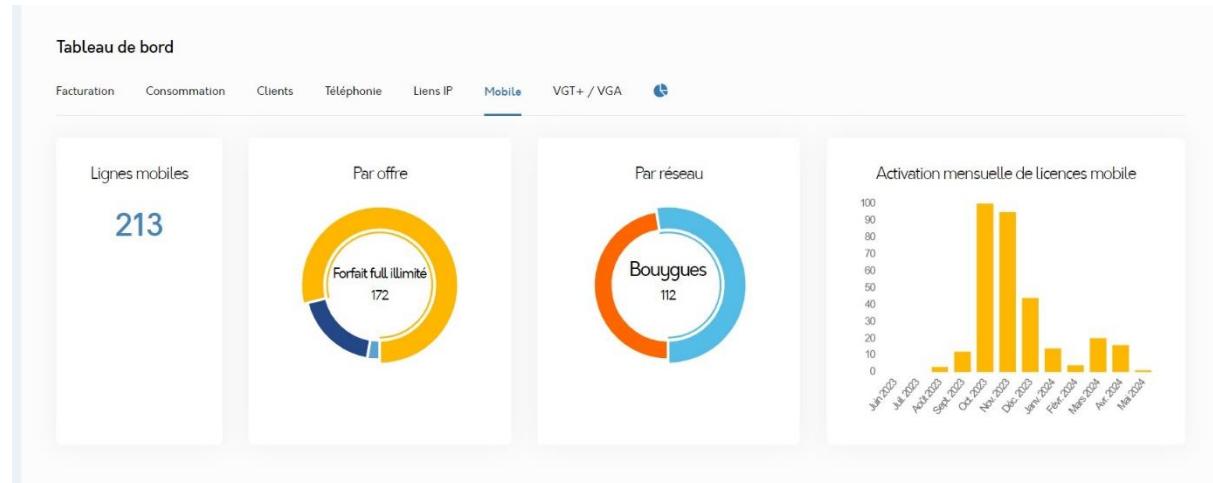
Nombre d'utilisateurs de solution Centrex (téléphonie IP) :



### Nombre de liens Internet Fibre :



### Nombre de mobiles :



### Statistiques Snaic (réseau Networth) :

Interface de gestion du réseau Networth via Snaic.

Vue d'ensemble des sites et clients de Hipcom Paca :

Sites	Sites MB	Mobiles	Fixes	Lignes	Actifs
69	14	105	18	123	...

Tableau de suivi des actifs et activation rapide :

Actifs	Vue rapide
...	...

Tableau détaillé des clients et sites :

#	Type	Dénomination	Ref. Externe	Société	Date Début	Date Fin
420311	Site	A+ énergies Rennes A+ énergies Rennes Site(Hipcom Paca)		A+ énergies Rennes	2023-10-30 00:00:00	...
420315	Site	Hotel LE VIEUX LOGIS Hotel LE VIEUX LOGIS Site(Hipcom Paca)		DOUBLON	2023-06-13 00:00:00	...
420317	Site	MES SERVICES @ L'ENTREPRISE.COM MES SERVICES @ L'ENTREPRISE.COM Site(Hipcom Paca)			2023-05-11 00:00:00	...
420323	Site	PARENTE MARIE PARENTE MARIE(Site(Hipcom Paca))			2017-06-01 14:25:17	...
420331	Site	(SiteIn(Hipcom Paca)) (SiteIn(Hipcom Paca))			2017-08-25 14:28:12	...
420332	Site	A PLUS 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)) :

The screenshot shows the 'Panorama des tickets' (Ticket Overview) page. On the left is a vertical sidebar with icons for home, search, reports, and settings. The main area has a header 'Panorama des tickets' and a 'Ticket général' button. Below is a 'Filtrer les tickets' section with dropdowns for Type (Clients), Domaine, Employé en charge, Criticité, and Priorité. A 'STATUS' section shows various ticket states with colored bars. The main table lists tickets with columns for Sujet (Subject), Client, Employé en charge, Criticité, Priorité, Date création, and Date dernière MAJ. Each row contains a link to view the ticket details.

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 telephonie	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) :

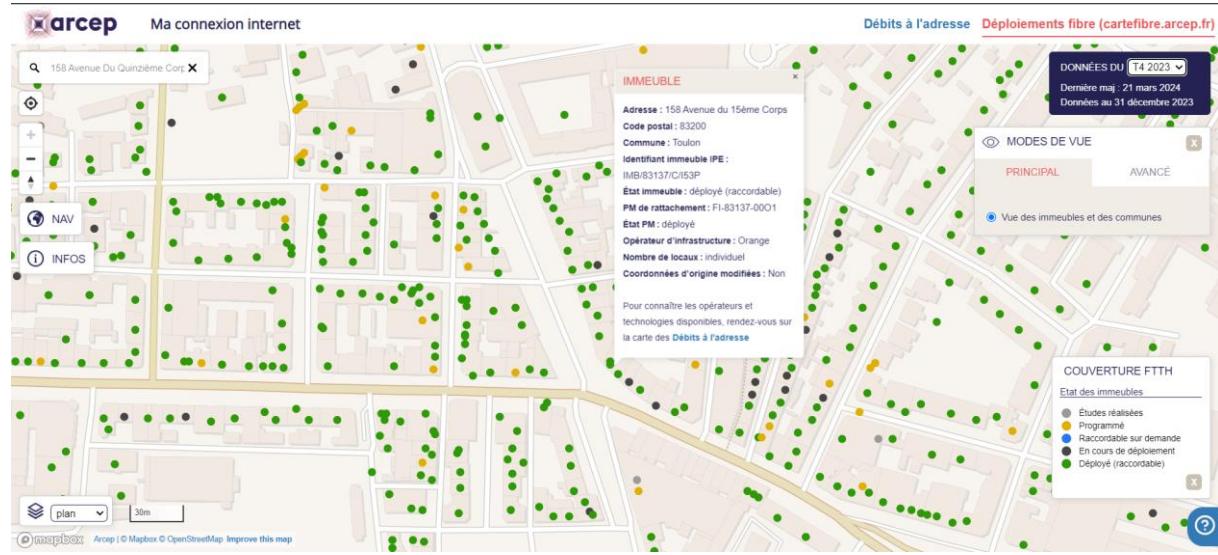
The screenshot shows the 'Partenaires' (Partners) section of the Hipcom Paca system. The top navigation bar includes Accueil, Comptes, Contacts, Commandes, Requêtes (selected), Liens IP, Portabilités, Numéros, Téléphonie, Lignes mobiles, VGts, VGAs et Présélections, and Licences. The 'Requêtes' tab is active, showing a sub-menu 'Accueil' and 'Requêtes en cours'. The main area displays a table of open requests with columns for Action, Numéro de la requête, Type, Nom du compte, Nom du contact, Objet, Statut, Priorité, and Date/Heure d'ouverture. The table shows several entries from different clients like CRC Formation, SECOP, and Institut de Médecine de... with various statuses like En cours, Nouveau, Critique, etc.

Action	Numéro de la requête	Type	Nom du compte	Nom du contact	Objet	Statut	Priorité	Date/Heure d'ouverture
<input type="checkbox"/>	00392252	Support technique	CRC Formation	Hipcom Paca_Portail	CRC - Mail connexion...	En cours	Mineure	25/04/2024 14:38
<input type="checkbox"/>	00392144	Support technique	CRC Formation	Hipcom Paca_Portail	CRC - Rapports	Nouveau	Mineure	25/04/2024 09:07
<input type="checkbox"/>	00392006	Support technique	SECOP	Hipcom Paca_Portail	Secop Beausset - FT...	En cours	Critique	24/04/2024 14:18
<input type="checkbox"/>	00391291	Support technique	Pupilles Enseignement...	Hipcom Paca_Portail	Communications Haché...	En attente de retour client	Mineure	19/04/2024 16:55
<input type="checkbox"/>	00389899	Support technique	Institut de Médecine de...	Hipcom Paca_Portail	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.



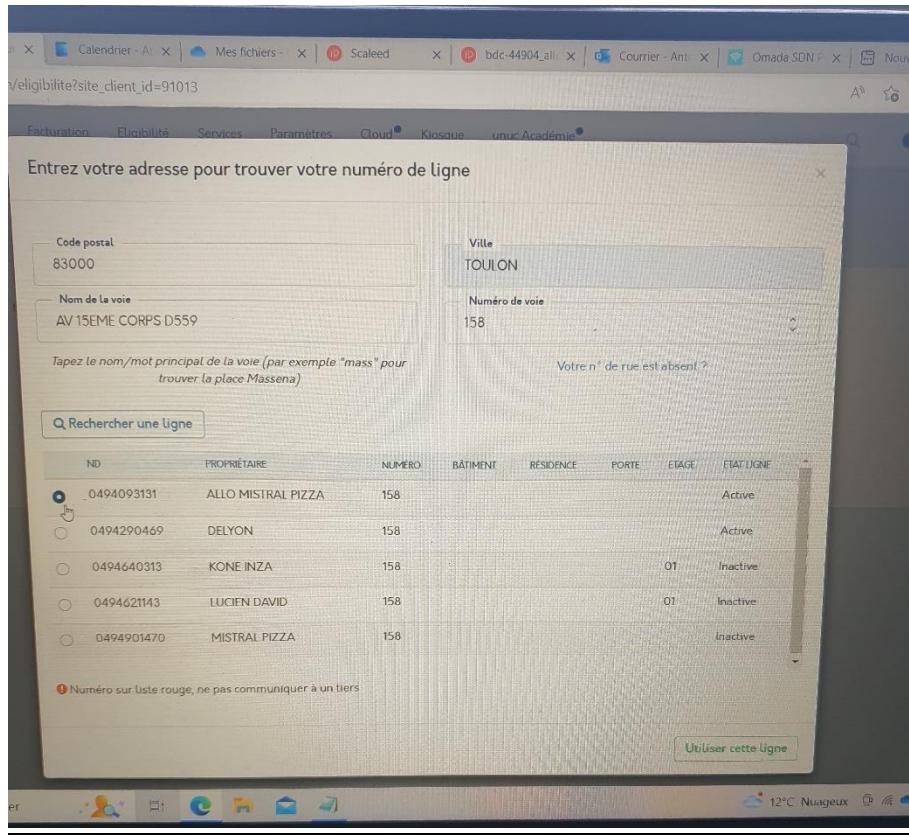
Carte du déploiement de la Fibre (Arcep) : Cette carte nous permet de vérifier les clients éligible ou non à la Fibre.

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

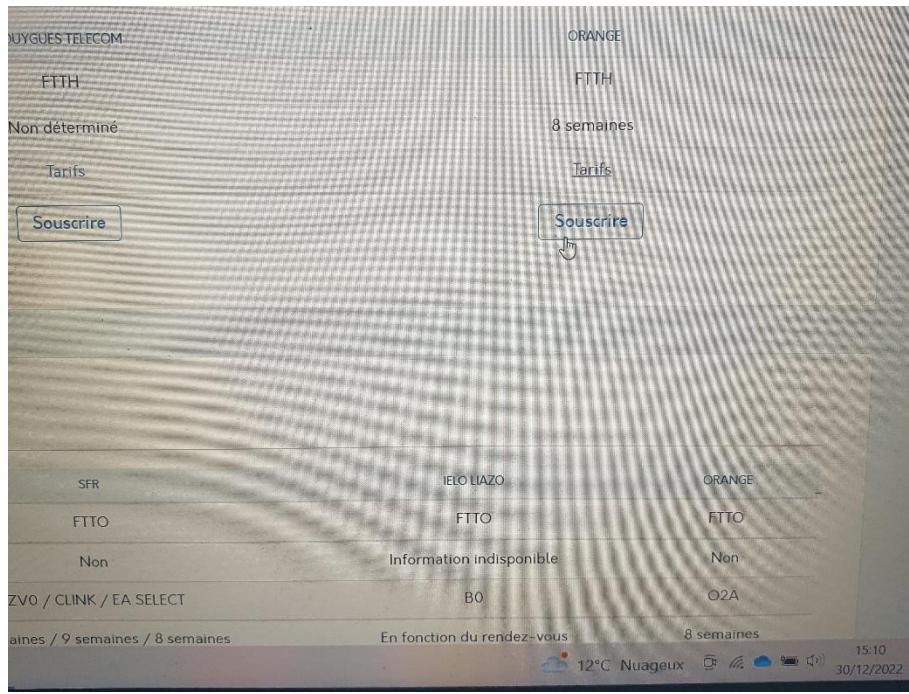
La FTTO/FTTE est une fibre dédiée pour entreprises.

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

*Recherche client via numéro de ligne :*



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



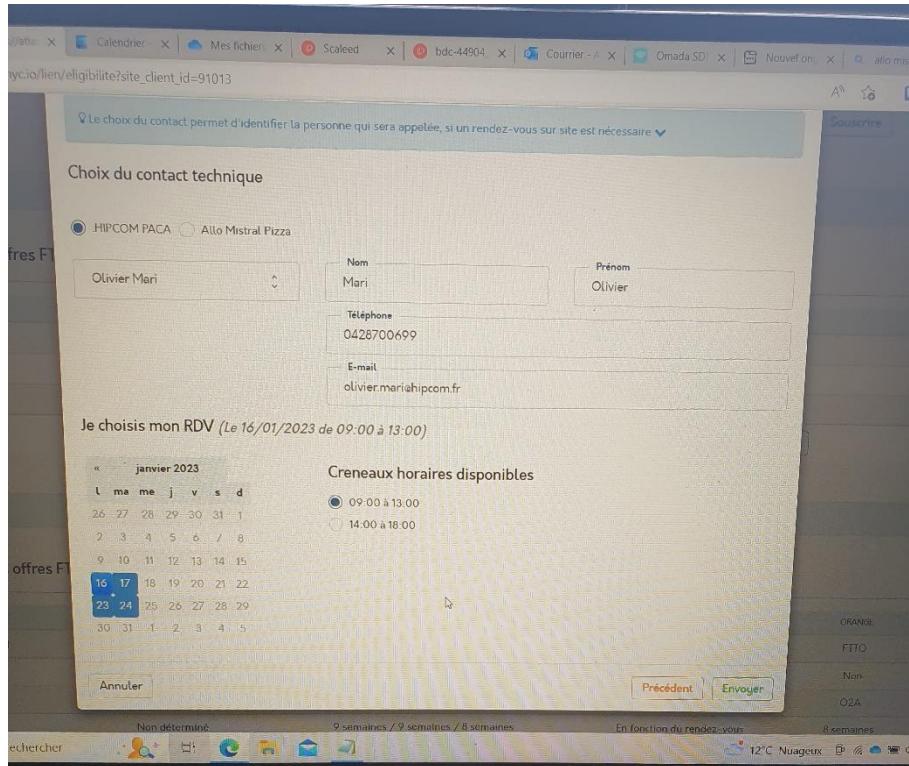
Résumé choix débit Fibre et facturation :

The screenshot shows a web interface for selecting a fiber offer and viewing billing details. At the top, it displays the URL: <https://atlas.u...>. The main section is titled "Offre et Options". It lists the selected offer as "FTTH Bouygues 1G/500M" and the engagement period as "12 mois". Below this, it shows "Aucune GTR". A "Backup 4G" option is described as a backup link via 4G if the IP link fails. The "Frais d'installation" section shows an "Achat" (Purchase) option for 150 €, with a note that it is paid over 36 months. The "Abonnements" section shows a monthly fee of 42€/mois. The total monthly cost is listed as 42€/mois. The "Informations tarifaires" section provides information about resubscription fees: 60 days notice before engagement ends leads to a prorata fee, while 60 days notice after engagement ends leads to a full month's fee.

Résumé adresse client :

The screenshot shows a web interface for summarizing a client's address. The title is "2 Informations site client". It includes fields for the "Client" (set to "Allo Mistral Pizza") and a "Titulaire" (ALLO MISTRAL PIZZA). Address details are provided for "TOULON", "DU 15EME CORPS", and "Bâtiment \_NA\_". The address is further detailed with "Code postal" (83200), "Numéro" (158), and "Etage" (0). A note at the bottom asks to determine the activation type. Below this, a question "Un PTO est-il présent sur site ?" has two options: "Oui" and "Non", with "Non" being selected. Navigation buttons "Précédent" and "Suivant" are visible at the bottom right. The status bar at the bottom indicates "Non déterminé", "9 semaines / 9 semaines / 8 semaines", and "En fonction du rendez-vous".

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



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.

(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-based application for managing telephone portability. At the top, it displays the URL <https://atlas.unycio/portabilite> and the title "IPCOM PACA > Portabilités". Below this, there is a section titled "Mandat 1" with a green checkmark icon. It includes a field for the "Numéro IP" (IP number) set to "04 94 21 68 10". A red link "Retirer ce mandat" (Delete this mandate) is located in the top right corner of this section. The main form contains several input fields: "Renseignez le titulaire de la ligne" (Enter the line holder) with the value "Manzanares Jesus", "Renseignez l'adresse de la ligne" (Enter the line address) with the value "158, AV 15EME CORPS D559, 83000 TOULON", and "Renseignez le numéro SIRET" (Enter the SIRET number) with the value "40101825400037". There are also two radio buttons for selecting the type of portability: "Une portabilité totale" (Total portability) and "Une portabilité partielle" (Partial portability), with the former being selected. Below these fields, there are dropdown menus for "Opérateur cédant" (Ceding operator) and "Opérateur attributaire" (Assigning operator), both currently set to "orange". A blue button labeled "Voir moins" (See less) is positioned next to these dropdowns. At the bottom of the form, there are three buttons: "Retour" (Return), "Enregistrer en brouillon" (Save as draft), and "Planifier la portabilité" (Planify portability). The status bar at the bottom of the browser window shows the URL again and indicates a connection speed of "133".