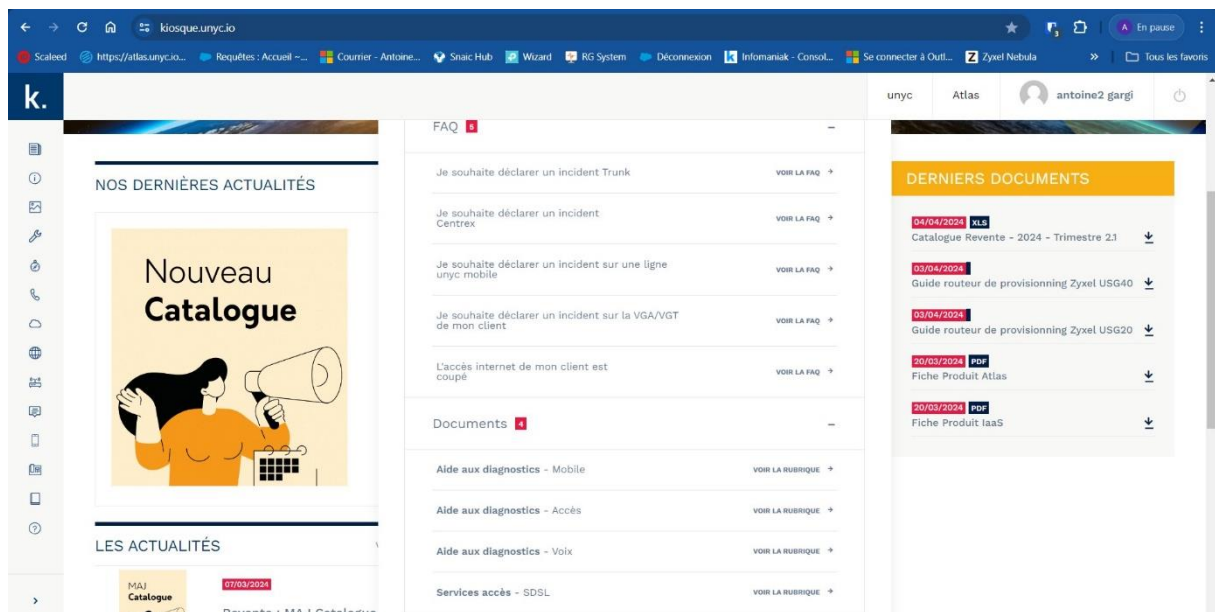


## Etablir un diagnostic sur une panne

Les pannes au sein de l'entreprise Hipcom concernent essentiellement 4 types de solutions :

- La téléphonie sur IP
- Les liens Internet xdsl/fibre
- Parcs informatiques (ordinateurs)
- Parc mobile (smartphone)

*La plateforme partenaire Unyc avec laquelle nous déployons la téléphonie IP et commandons des liens Internet met à disposition un guide pour l'aide aux diagnostics de ces solutions.*



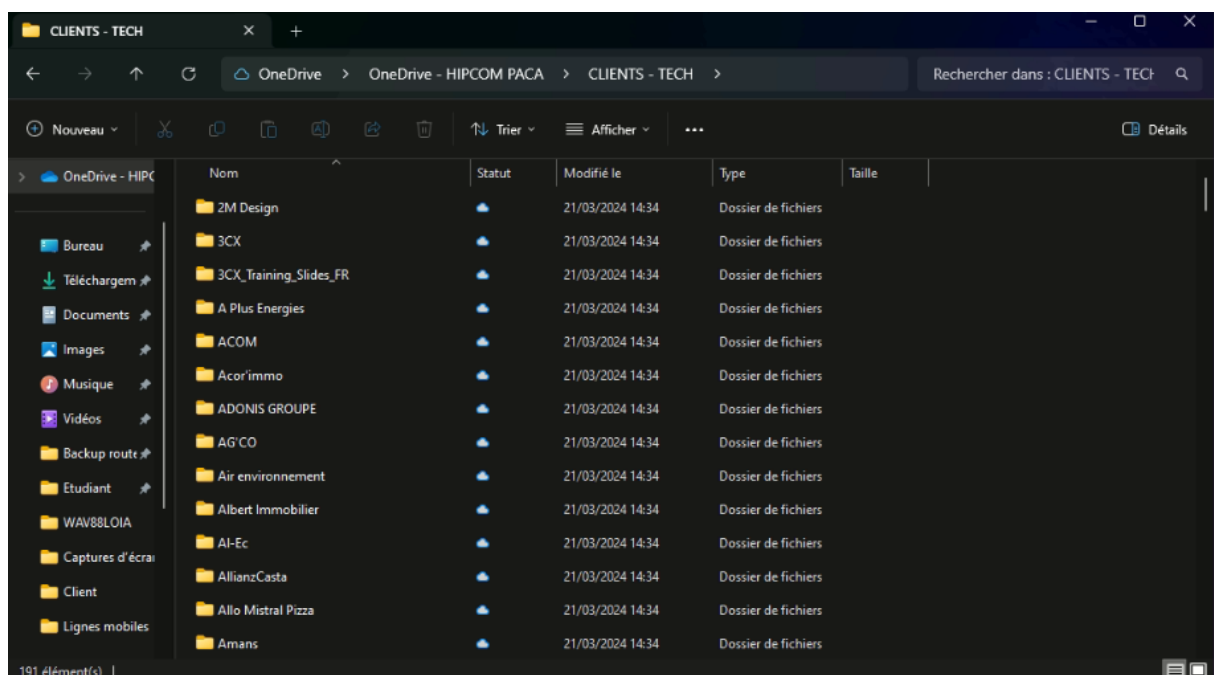
Un ensemble de démarche est nécessaire afin de déclarer un incident vers nos plateformes (opérateurs/fournisseurs). Il est essentiel d'effectuer un test avec les clients à distance ou sur place si nécessitant une intervention de notre part.

En ce qui concerne les équipements nous vérifions donc dans un premier temps l'environnement de l'équipement (branchements électriques, branchements réseaux) et demandons de réaliser un test croiser avec autres câbles, prises réseaux ou électriques.

En ce qui concerne le réseau interne, nous disposons d'un accès à l'ensemble du réseau de beaucoup de nos clients. Si ce n'est pas le cas, nous prenons contact avec le prestataire informatique interne du client afin de l'informer et de réaliser directement les tests avec lui.

Si un incident de ligne Internet est constaté, après toutes les vérifications du réseau en interne, nous programmons une intervention auprès de nos fournisseurs d'accès à Internet.

Nous disposons cependant de ressources essentielles directement depuis notre OneDrive avec des dossiers clients contenant les informations nécessaires pour connaître les installations et ainsi le réseau de chaque client.



Notre supervision proactive s'effectue grâce à Centreon et Omada pour les liens Internet, l'outil RG System et Omada pour le parc informatique, la plateforme Atlas (par Uyc) pour le parc mobile et sur IP, la plateforme Snaic pour le parc mobile (réseau Networkth).

*Exemple de supervision de lien Internet Fibre dédiée (FTTO) qui n'est pas actif, via la plateforme Atlas (par Unyc).*

**Lien principal : DOWN**  
Le service ne fonctionne plus

**Firewall**  
Eligible à l'option Firewall  
Protéger avec un firewall

**Options de sécurisation**  
Backup 4G, Multi WAN, VRRP...  
Sécuriser le lien

**Informations générales**

Site client SECOV	Date de commande 16/07/2021	Date de livraison 16/09/2021	Date de résiliation —
Numéro d'éligibilité 049429784	Adresse 105 CHEMIN DU CASTELLET AU BEAUSSET 83330 LE BEAUSSET	Offre FTTO 100M(C2F)	GTR GTR 4h en heures ouvrées
Durée d'engagement 12 mois			

*Exemple de supervision des équipements de téléphonie IP dans le compte d'un client Atlas (par Unyc).*

LV Adaptations FSLV	0494288640	210	La Valette	(83144)			
LV Orthoptistes PSDV	0494288640	217	La Valette	LA VALETTE DU VAR (83144)			
LV Ergotherapie PSDV	0494288931	218	La Valette	LA VALETTE DU VAR (83144)			
LV Compta	0494289272	219	La Valette	LA VALETTE DU VAR (83144)			
LV President	0494289279	220	La Valette	LA VALETTE DU VAR (83144)			
LV Ass RH	0494102005	221	La Valette	LA VALETTE DU VAR (83144)			
LM Psychomotricienne	0494214277	403	Le Muy	LE MUY (83086)			
PEP LM	0748943729		Le Muy	LE MUY (83086)			
LM Acc PSDV	0494833140	400	LE MUY PSDV	LE MUY (83086)			
LM Assistance Sociale	0494833143	414	LE MUY PSDV	LE MUY (83086)			
LM Acc SESSAD	0494833145	415	LE MUY SESSAD	LE MUY (83086)			
LM Direction	0494833147	416	LE MUY SESSAD	LE MUY (83086)			
LM Psychologues	0494833148	417	LE MUY SESSAD	LE MUY (83086)			
LM Medecin	0494833149	418	LE MUY SESSAD	LE MUY (83086)			
LM Assistance Sociale	0494833142	413	LE MUY SESSAD	LE MUY (83086)			

*Suivi d'un enregistrement pour savoir si l'équipement est bien connecté au réseau en temps réel ou non.*

Ligne fixe : LE MU Y PSDV | LM Acc PSDV | 0494833140

Gestion avancée Enregistrer Supprimer

**Equipements** Rafraîchir Ajouter Configurer

ADRESSE MAC	DESCRIPTION	DATE D'IDENTIFICATION	MODÈLE
805E0C69A7B2	Yealink_SIP_T53 : LM Acc PSDV	Possible jusqu'au 14/02/2024 11:04:48	Yealink_SIP_T53
805E0C608515	Yealink_SIP_T31 : Acc Le Muy	Possible jusqu'au 14/02/2024 11:04:48	Yealink_SIP_T31
805E0C9BF3B3	Yealink_SIP_T53 : LM Acc PSDV	23/10/2023 15:17:02	Yealink_SIP_T53

**Enregistrements** Réinitialiser

CONTACT	IP LOCALE	IP EXTERNE	TRANSPORT	PORT	EXPIRATION	AGENT
● sip:ja080e93...			UDP	5060	01/05/2024 14:58:49	Yealink SIP-T53W 96.86.0.45

*Exemple de supervision des clients d'un réseau sur la plateforme Omada.*

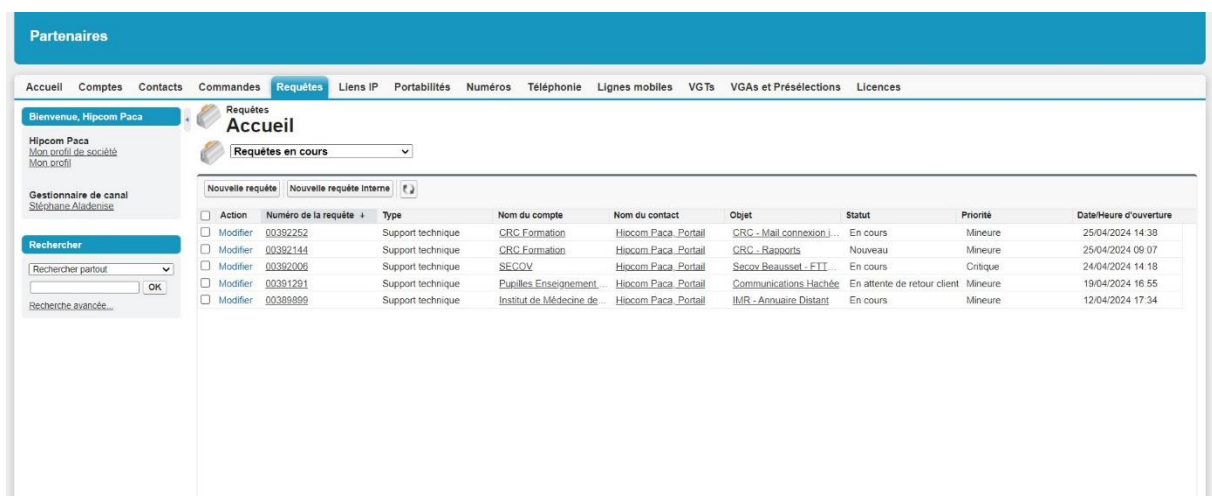
tp-link | omada | Omada Horezo

Organisme: IMR

...	SIP-T54W	192.168.2.124	CONNECTÉ	LAN	Switch IMR Port 6	382 Octets / s	792.90 MB
...	SIP-T53W	192.168.2.105	CONNECTÉ	IMR Privé	Borne IMR 2e	0 Octets / s	152.87 MB
...	Islero	192.168.2.160	CONNECTÉ	IMR Privé	Borne IMR RDC	0 Octets / s	95.14 KB
...	SIP-T53W	192.168.2.206	CONNECTÉ	LAN	Switch IMR Port 5	210 Octets / s	2.02 GB
...	SIP-T53W	192.168.2.63	CONNECTÉ	IMR	Borne IMR RDC	300 Octets / s	99.98 MB
...	SIP-T53W	192.168.2.54	CONNECTÉ	IMR	Borne IMR RDC	0 Octets / s	223.33 MB
...	SIP-T53W	192.168.2.76	CONNECTÉ	LAN	Switch IMR Port 7	618 Octets / s	1.17 GB
...	SIP-T53W	192.168.2.148	CONNECTÉ	IMR	Borne IMR 2e	0 Octets / s	102.41 MB
...	8C-59-73-A7-E7-CC	192.168.2.1	CONNECTÉ	LAN	Switch IMR Port 2	0 Octets / s	0 Octets

Les tickets incidents (requêtes) s'effectue de notre côté en interne sur notre logiciel de ticketing Scaleed ils concernent tout type de demande. Egalement sur la plateforme Comforce (par Unyc) pour la téléphonie et liens Internet et sur la plateforme Snaic (réseau Network) pour les liens Internet et parc mobile.

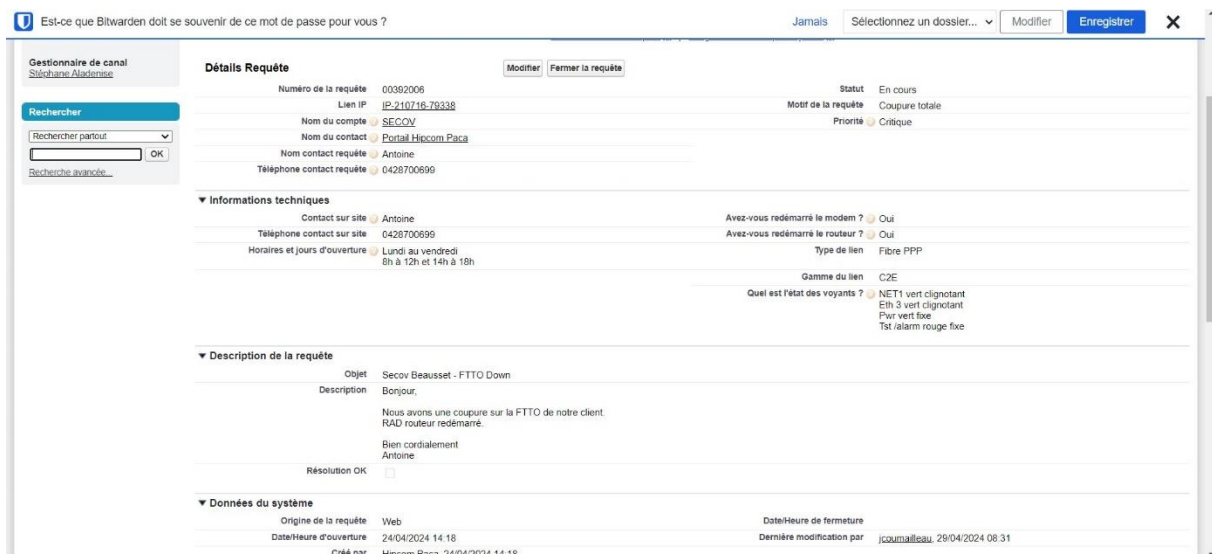
*Suivi des requêtes en cours sur l'interface Comforce (par Unyc).*



The screenshot shows the 'Partenaires' section of the Comforce interface. The 'Requêtes' tab is active, displaying a list of requests under the 'Accueil' section. The table lists requests with columns for Action, Numéro de la requête, Type, Nom du compte, Nom du contact, Objet, Statut, Priorité, and Date/Heure d'ouverture.

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 - Portail	CRC - Mail connexion...	En cours	Mineure	25/04/2024 14:38
<input type="checkbox"/> Modifier	00392144	Support technique	CRC Formation	Hipcom Paca - Portail	CRC - Rapports	Nouveau	Mineure	25/04/2024 09:07
<input type="checkbox"/> Modifier	00392006	Support technique	SECOV	Hipcom Paca - Portail	Secov Beausset - FTI	En cours	Critique	24/04/2024 14:18
<input type="checkbox"/> Modifier	00391291	Support technique	Purilles Enseignement...	Hipcom Paca - Portail	Communications Hachée	En attente de retour client	Mineure	19/04/2024 16:55
<input type="checkbox"/> Modifier	00389999	Support technique	Institut de Médecine de...	Hipcom Paca - Portail	IMR - Annuaire Distant	En cours	Mineure	12/04/2024 17:34

*Exemple d'une requête concernant la chute d'un lien Internet de fibre dédiée (FTTO) sur l'interface Comforce (par Unyc).*



The screenshot shows the 'Détails Requête' section of the Comforce interface. It displays various fields related to the request, including contact information, technical details, and a description of the issue.

**Détails Requête**

Numéro de la requête: 00392006  
Lien IP: IP-210716-78338  
Statut: En cours  
Motif de la requête: Coupure totale  
Priorité: Critique

**Informations techniques**

Contact sur site: Antoine  
Téléphone contact sur site: 0428700699  
Avez-vous redémarré le modem? Oui  
Avez-vous redémarré le routeur? Oui  
Type de lien: Fibre PPP  
Gamme du lien: C2E  
Quel est l'état des voyants? NET1 vert clignotant, Eth 3 vert clignotant, Pwr vert fixe, Tst alarm rouge fixe

**Description de la requête**

Objet: Secov Beausset - FTTO Down  
Description: Bonjour,  
Nous avons une coupure sur la FTTO de notre client.  
RAD routeur redémarré.  
Bien cordialement  
Antoine  
Résolution OK: ☐

**Données du système**

Origine de la requête: Web  
Date/Heure d'ouverture: 24/04/2024 14:18  
Créé par: Hipcom Paca 24/04/2024 14:18  
Date/Heure de fermeture:   
Dernière modification par: jcoumalleu 29/04/2024 08:31

Est-ce que Bitwarden doit se souvenir de ce mot de passe pour vous ? Jamais Sélectionnez un dossier... Modifier Enregistrer X

---

▼ Description de la requête

Objet	Secov Beausset - FTTO Down
Description	Bonjour,  Nous avons une coupure sur la FTTO de notre client. RAD routeur redémarré.  Bien cordialement Antoine
Résolution OK	<input type="checkbox"/>

---

▼ Données du système

Origine de la requête	Web	Date/Heure de fermeture	
Date/Heure d'ouverture	24/04/2024 14:18	Dernière modification par	jcoumilleau, 29/04/2024 08:31
Créé par	Hiccom Paca, 24/04/2024 14:18		

Modifier Fermer la requête

---

Commentaires sur la requête Ajouter un commentaire

Commentaire

Créé par: Hiccom Paca (29/04/2024 08:22)  
Bonjour Jeremy,  
  
les équipements sont gérés par leur presta info.  
J'ai envoyé un mail la semaine dernière mais pas de réponse, je viens de les relancer.  
  
Bien cordialement.  
Olivier

Créé par: Jeremy COUMILLEAU (24/04/2024 15:29)  
Bonjour,  
  
Comme vu ensemble par téléphone, l'état des voyants et un test de ligne nous indique que la connexion est bonne au moins jusqu'à l'ONT, pouvez vous vérifier les connectiques entre le routeur et l'ONT?  
Nous constatons également que le routeur semble avoir redémarrer vers 12h04, et que la ligne est ensuite remonté puis retombé deux fois, pouvez vous voir si le redémarrage était volontaire?  
Vous nous indiquez vérifier puis revenez vers nous pour voir si nous ouvrons une signalisation auprès de l'opérateur.

Enfin, la communication par mail ou par téléphone avec nos clients est primordiale afin de résoudre au plus vite un incident à distance.

*Mail demandant un test de débit sur l'interface Nperf.*

Bonjour Mme Scotto,

Nous allons effectuer une maintenance à distance entre 12h et 13h sur votre réseau.

Pouvez-vous s'il vous plaît effectuer le test de débit en cliquant sur le site ci-dessous (et nous indiquer les résultats obtenus en photo ou capture d'écran sur toute la page).

<https://www.nperf.com/fr/>

Si cela ne nous résout pas les ralentissements rencontrés à partir de cette après-midi, nous fixerons une date d'intervention.

Restant à votre disposition.

Bien cordialement

*Mail demandant les voyants de l'ONT fibre d'un client (Optical Network Terminaison), afin d'entamer une requête vers l'opérateur.*

FTTH La Valette



*Mail client afin d'obtenir les voyants d'une box SFR.*

Lien de secours

Bonjour Mme Hebert,

J'espère que vous allez bien ?

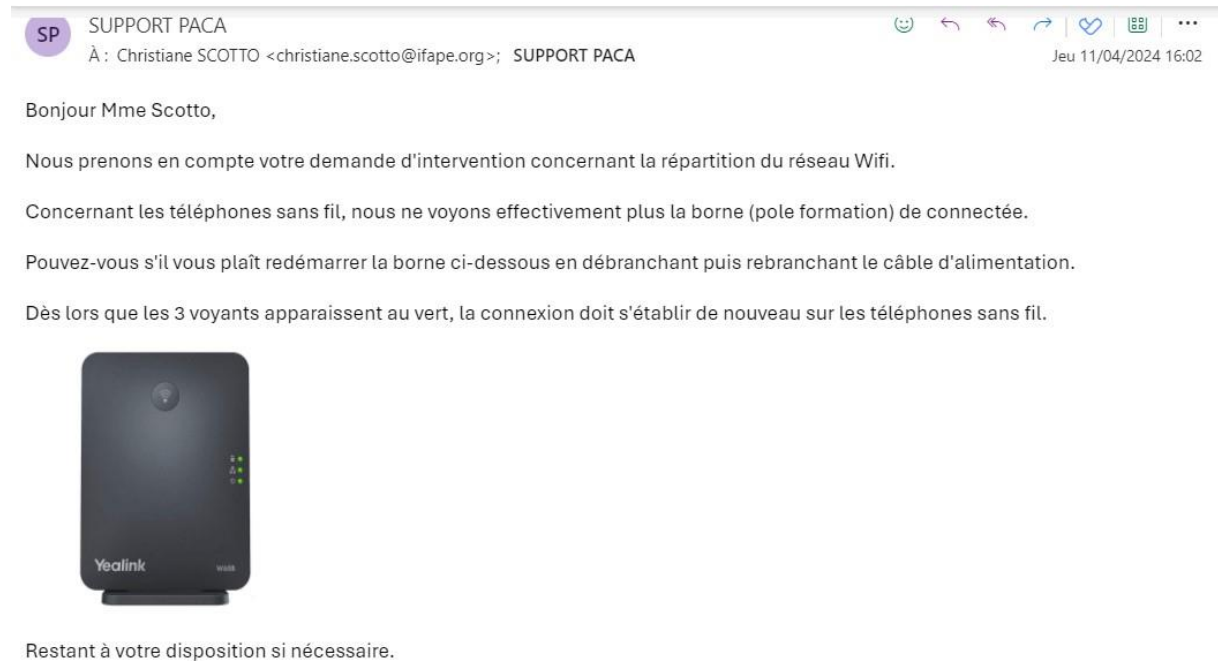
J'ai une alerte sur le lien de secours, pouvez-vous s'il vous plait débrancher et rebrancher électriquement le box noir et m'indiquer l'état des voyants.



Bien cordialement.



*Mail client afin de connaître les voyants sur une borne W70 afin de vérifier si un problème est d'origine électrique, prise RJ45 defectueuse, mauvais branchement ethernet, câble endommagé, switch defectueux..*



*Mail client avec un téléphone T54W non connecté. Demande au client des mêmes informations que pour la borne W70 ci-dessus.*

