

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.

The screenshot shows a web-based kiosk application for Unyc. On the left, there's a sidebar with various icons. The main content area has a large yellow banner titled "Nouveau Catalogue" featuring an illustration of a person holding a megaphone. Below the banner, there's a section for "LES ACTUALITÉS" with a "MAJ Catalogue" button and a date "07/03/2024". To the right, there are two sections: "FAQ" and "DERNIERS DOCUMENTS". The "FAQ" section lists several items like "Je souhaite déclarer un incident Trunk" and "Je souhaite déclarer un incident Centrex". The "DERNIERS DOCUMENTS" section lists recent documents such as "Catalogue Revente - 2024 - Trimestre 2.1" (XLS), "Guide routeur de provisioning Zyxel USG40" (PDF), and "Fiche Produit IaaS" (PDF). The top navigation bar includes links for Scaleed, Snac Hub, Wizard, RG System, Déconnexion, Infomaniak, Se connecter à Outl... and Zyxel Nebula, along with user information for "antoine2 gargi".

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 croisé 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.

Nom	Statut	Modifié le	Type	Taille
2M Design		21/03/2024 14:34	Dossier de fichiers	
3CX		21/03/2024 14:34	Dossier de fichiers	
3CX_Training_Slides_FR		21/03/2024 14:34	Dossier de fichiers	
A Plus Energies		21/03/2024 14:34	Dossier de fichiers	
ACOM		21/03/2024 14:34	Dossier de fichiers	
Acor'immo		21/03/2024 14:34	Dossier de fichiers	
ADONIS GROUPE		21/03/2024 14:34	Dossier de fichiers	
AG CO		21/03/2024 14:34	Dossier de fichiers	
Air environnement		21/03/2024 14:34	Dossier de fichiers	
Albert Immobilier		21/03/2024 14:34	Dossier de fichiers	
AI-Ec		21/03/2024 14:34	Dossier de fichiers	
AllianzCasta		21/03/2024 14:34	Dossier de fichiers	
Allo Mistral Pizza		21/03/2024 14:34	Dossier de fichiers	
Amans		21/03/2024 14:34	Dossier de fichiers	

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 Unyc) pour le parc mobile et sur IP, la plateforme Snaic pour le parc mobile (réseau Networth).

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

Détail du Lien IP Équipement Suivi de commandes Echanges Facturation Supervision

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

Firewall
Eligible à l'option Firewall

Protéger avec un firewall

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 0494929784	Adresse 105 CHEMIN DU CASTELLET AU BEAUSSET 83330 LE BEAUSSET	Offre FTTO 100M(C2E)	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 PSDV	0494280000	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	0494833140	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.

The screenshot shows a network monitoring interface for a fixed line. The top navigation bar includes 'Gestion avancée', 'Enregistrer', and 'Supprimer'. On the left, a sidebar lists various monitoring categories: Général, Meeting, Ligne fixe, Numéros, Options, Paramétrages, Musiques, Equipements (selected), Journal d'appels, Restrictions, Sécurité, and Lignes mobiles. The main content area is divided into two sections: 'Equipements' and 'Enregistrements'. The 'Equipements' section lists three devices: Yealink_SIP_T53 (MAC 805E0C69A7B2), Yealink_SIP_T31 (MAC 805E0C608515), and Yealink_SIP_T53 (MAC 805E0C9BF3B3). The 'Enregistrements' section shows a single recording entry for SIP-080e93... from 01/05/2024 at 14:58:49, transmitted via UDP port 5060 to IMR 96.86.0.45. A status bar at the bottom indicates the URL as https://aristee.uvc.io/client/124869#restriction_164158, the ID as 0494833140, and the page number as 414.

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

The screenshot displays a client monitoring dashboard for the TP-Link Omada Horezo system. The interface includes a sidebar with icons for network, users, logs, and more. The main table lists nine clients connected to the network. Each row provides details such as the device name (e.g., SIP-T54W, SIP-T53W, Islero), IP address (e.g., 192.168.2.124, 192.168.2.105), connection status (CONNECTÉ), interface (LAN or IMR), and associated port (e.g., Switch IMR Port 6, Borne IMR 2e, Borne IMR RDC). The table also shows traffic statistics like Octets/s and total bandwidth usage (e.g., 792.90 MB, 152.87 MB, 95.14 KB). A blue speech bubble icon is visible in the bottom right corner.

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 Networth) pour les liens Internet et parc mobile.

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

The screenshot shows the Comforce software interface. At the top, there's a navigation bar with tabs like Accueil, Comptes, Contacts, Commandes, Requêtes (which is selected), Liens IP, Portabilités, Numéros, Téléphonie, Lignes mobiles, VGs, VGAs et Préselections, and Licences. Below the navigation bar, there's a sidebar with sections for Partenaires, Bienvenue, Hipcom Paca (with links to Mon profil de société and Mon profil), Gestionnaire de canal (with Stéphanie Aladense), and a Rechercher section. The main area is titled "Requêtes Accueil" and "Requêtes en cours". It displays a table of open tickets 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 contains several entries, each with a checkbox next to it.

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

This screenshot shows a detailed view of a ticket in the Comforce system. At the top, there's a message asking if Bitwarden should remember the password. Below that is a header with "Gestionnaire de canal" and "Stéphanie Aladense". The main form is titled "Détails Requête" and includes fields for "Numéro de la requête" (00392006), "Lien IP" (IP-210716-79338), "Nom du compte" (SECQV), "Nom du contact" (Portal Hipcom Paca), "Nom contact requête" (Antoine), and "Téléphone contact requête" (0428700699). To the right, there are status indicators: "Statut" (En cours), "Motif de la requête" (Coupure totale), and "Priorité" (Critique). Below this, there are sections for "Informations techniques" (Contact sur site: Antoine, Téléphone contact sur site: 0428700699, Horaires et jours d'ouverture: Lundi au vendredi 8h à 12h et 14h à 18h) and "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). At the bottom, there's a "Résolution OK" section and a "Données du système" section with details like "Origine de la requête" (Web), "Date/heure d'ouverture" (24/04/2024 14:18), "Créé par" (Hipcom.Paca), "Date/heure de fermeture" (29/04/2024 08:31), and "Dernière modification par" (jcjoumaileau).

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

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
Créé par	Hipcom Paca	jcoumaillieu, 29/04/2024 08:31

Commentaires sur la requête

Commentaire
Créé par: Hipcom 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 COUMAILLEAU (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 redémarré 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 ouvrirons 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 plaît 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..

SUPPORT PACA
À : Christiane SCOTTO <christiane.scotto@ifape.org>; SUPPORT PACA
Jeu 11/04/2024 16:02

Bonjour Mme Scotto,

Nous prenons en compte votre demande d'intervention concernant la répartition du réseau Wifi.

Concernant les téléphones sans fil, nous ne voyons effectivement plus la borne (pole formation) de connectée.

Pouvez-vous s'il vous plaît redémarrer la borne ci-dessous en débranchant puis rebranchant le câble d'alimentation.

Dès lors que les 3 voyants apparaissent au vert, la connexion doit s'établir de nouveau sur les téléphones sans fil.



Restant à votre disposition si nécessaire.

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

