

MÉMO VÉRIFICATION ONT & ROUTEUR

☑ Mémo N1 – ONT Fibre

Étape 1 — Vérification rapide des voyants ONT :

- **Power** : Vert = alim OK, Éteint = pas d'alim
- **PON / Fibre** : Vert = synchro OK, Rouge = défaut, Éteint = pas de signal
- **LOS** : Éteint = normal, Rouge clignotant = rupture signal
- **LAN** : Clignote = trafic, Fixe = lien, Éteint = routeur éteint ou câble absent

Libellé à reporter :

“Contrôle ONT : Power __, PON __, LOS __, LAN __, avant/après redémarrage.”

☐ Mémo N1 – Routeur

Étape 1 — Vérification rapide des voyants Routeur :

- **Power** : Vert = alim OK, Éteint = pas d'alim
- **WAN / DSL** : Vert = synchro OK, Rouge = pas de signal, Clignote = tentative
- **Internet** : Vert = accès OK, Rouge = pas d'accès, Clignote rapide = auth en cours
- **LAN** : Clignote = trafic, Fixe = lien, Éteint = câble absent ou PC éteint

Libellé à reporter :

“Contrôle routeur : Power __, WAN __, Internet __, LAN __, avant/après redémarrage.”

Couleurs de référence /Couleur Signification

- Vert fixe Fonctionnement normal
- Bleu (selon modèle) Alim OK / veille / firmware (ne pas confondre avec vert)
- Rouge fixe Défaut ou rupture de lien optique
- Rouge clignotant Erreur critique, perte signal ou désalignement fibre E
- Éteint Aucun signal ou alimentation coupée △□ Causes incidentes courantes à noter

**FICHES DE RÉOLUTIONS N1 & N2 —
SoftWhere (Version papier pour tests
terrain)**

Glossaire des cas de résolution :

1. incident_internet_perte_wan
2. incident_internet_bridge_nat
3. incident_internet_nat
4. incident_internet_debit_latence
5. incident_internet_backup4g
6. incident_fixe_trunk_non_enregistre
7. incident_fixe_poste_isole
8. incident_fixe_routage_sda
9. incident_fixe_centrex_non_enregistre
10. incident_mobile_coupures
11. incident_mobile_appels
12. incident_mobile_data
13. incident_mobile_sim
14. incident_mobile_esim
15. incident_materiel_alimentation
16. incident_materiel_port
17. incident_materiel_routeur
18. incident_materiel_ont
19. incident_materiel_casque
20. parametrage_fixe_trunk
21. parametrage_fixe_sda
22. parametrage_fixe_utilisateur
23. parametrage_fixe_renvoi
24. parametrage_fixe_nat
25. parametrage_internet_routeur
26. parametrage_internet_bridge_nat
27. parametrage_internet_vpn_vlan
28. parametrage_internet_nat
29. parametrage_internet_ip_dns
30. parametrage_mobile_activation
31. parametrage_mobile_data
32. parametrage_mobile_roaming
33. parametrage_mobile_flottes
34. parametrage_mobile_mdm
35. parametrage_materiel_provisionnement
36. parametrage_materiel_firmware
37. parametrage_materiel_initialisation
38. parametrage_materiel_reparametrage
39. parametrage_materiel_synchronisation
40. sav_fixe_poste_replacement
41. sav_fixe_reset_ipbx
42. sav_fixe_sda_routage
43. sav_fixe_reinstallation
44. sav_fixe_validation
45. sav_internet_routeur_sync
46. sav_internet_coupures
47. sav_internet_test_ligne
48. sav_internet_reconfiguration
49. sav_internet_restoration
50. sav_mobile_changement_terminal
51. sav_mobile_apn
52. sav_mobile_batterie
53. sav_mobile_reception
54. sav_mobile_replacement
55. sav_materiel_defaut
56. sav_materiel_rma
57. sav_materiel_alimentation
58. sav_materiel_reinstallation
59. sav_materiel_validation
60. administratif_acces_portail
61. administratif_facturation
62. administratif_reclamation
63. administratif_resiliation
64. administratif_contrat_rib
65. commande_materiel_suivi
66. commande_materiel_retard
67. commande_materiel_erreur
68. commande_materiel_ajout
69. commande_materiel_retour

INCIDENTS / INTERNET

1 Incident / Internet – Perte d'accès WAN (ADSL / Fibre KO)

Symptômes fréquents :

Plus d'accès Internet, voyants PON / DSL rouges ou clignotants, perte simultanée de services fixes (3CX, mails, navigation).

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier voyants ONT (Power, PON, LOS, LAN).
- Vérifier routeur (Power, Internet, LAN, Wi-Fi).
- Redémarrer ONT puis routeur.
- Noter couleurs avant/après et heure de coupure / reprise.
- Si LAN éteint : vérifier câble routeur – ONT.

Actions / Résolutions N2 :

- Test ligne opérateur, analyse PON / DSLAM.
- Réinitialisation PPP ou DHCP côté opérateur.
- Recréation profil routeur ou re-provisionnement CPE.

Exemples (anonymisés) :

- Coupure fibre corrigée côté NRO – signal PON rétabli.
- Redémarrage routeur client, synchro OK.

2 Incident / Internet – Bridge / pare-feu tiers bloquant

Symptômes fréquents :

Accès Internet partiel, navigation KO mais ping 8.8.8.8 OK. Présence pare-feu, routeur tiers, double NAT.

Vérifications / Actions N1 :

- Confirmer présence pare-feu / appliance client.
- Test navigation directe via box opérateur.
- Désactiver temporairement firewall tiers si possible.

Actions / Résolutions N2 :

- Ajustement mode bridge / DMZ / IP publique.
- Coordination avec administrateur réseau client.

Exemples (anonymisés) :

- Pare-feu Fortigate bloquait sortie WAN – règle modifiée.

3 Incident / Internet – NAT / redirections ports

Symptômes fréquents :

Services internes (caméras, IPBX, NAS, VPN) inaccessibles depuis l'extérieur.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier IP publique / dynamique.
- Vérifier ouverture des ports NAT / DMZ.
- Vérifier que le service est UP en local (ping LAN OK).

Actions / Résolutions N2 :

- Création / modification de règles NAT côté opérateur.
- Vérification firewall cloud / IP publique active.

Exemples (anonymisés) :

- Redirection port 5060 rétablie, accès distant fonctionnel.

4 Incident / Internet – Débit insuffisant / latence élevée

Symptômes fréquents :

Connexion lente, ping supérieur à 100 ms, coupures audio.

Vérifications / Actions N1 :

- Speedtest avec et sans Wi-Fi.
- Test de ping 8.8.8.8 / 1.1.1.1.
- Vérifier si usage local (caméras, transfert) sature le lien.

Actions / Résolutions N2 :

- Analyse NOC : CRC, erreurs DSL, perte fibre.
- Modification profil QoS / priorisation VoIP.

Exemples (anonymisés) :

- Profil DSL réajusté, marge SNR corrigée.

5 Incident / Internet – Backup 4G non actif / défaillant

Symptômes fréquents :

Coupure WAN sans bascule automatique sur lien 4G.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier SIM insérée, voyants 4G actifs.
- Redémarrer modem 4G / routeur.
- Vérifier APN / data SIM.

Actions / Résolutions N2 :

- Test SIM opérateur, activation APN.
- Recréation lien backup dans routeur (failover).

Exemples (anonymisés) :

- SIM inopérante remplacée, failover testé OK.

INCIDENTS / FIXE

6 Incident / Fixe – Trunk SIP / IPBX non enregistré

Symptômes fréquents :

Tous les postes affichent “non enregistré”.
Aucun appel entrant ni sortant possible.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier si Internet fonctionne sur le site.
- Contrôler l’enregistrement du trunk SIP dans l’IPBX ou 3CX.
- Redémarrer l’IPBX / service VoIP.
- Vérifier configuration NAT et ports SIP (5060, 5090).

Actions / Résolutions N2 :

- Vérification routage SIP opérateur.
- Réactivation IP publique autorisée.
- Redémarrage du proxy SIP.

Exemples (anonymisés) :

- Routage SIP corrigé côté opérateur, trunk OK.
- Réactivation IP publique, appels entrants rétablis.

7 Incident / Fixe – Poste isolé / matériel local

Symptômes fréquents :

Un seul poste “non enregistré” ou sans tonalité.
Autres postes du site fonctionnent normalement.

Vérifications / Actions N1 :

- Tester un autre port switch / PoE / câble RJ45.
- Redémarrer le poste.
- Reprovisionner le compte SIP dans l’IPBX.
- Vérifier alimentation PoE ou adaptateur secteur.

Actions / Résolutions N2 :

- Analyse du VLAN ou de l’adresse IP affectée.
- Réinitialisation du poste via IP ou TFTP.

Exemples (anonymisés) :

- Port switch défectueux remplacé, poste enregistré.
- Reprovisionnement SIP effectué, service OK.

8 Incident / Fixe – Routage / Portabilité / SDA erroné

Symptômes fréquents :

Appels entrants muets ou “numéro non attribué”.
Problème souvent limité à un seul SDA.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier translation SDA et plan de numérotation IPBX.
- Tester appel depuis un autre opérateur.
- Vérifier règles de renvoi ou translation interne.

Actions / Résolutions N2 :

- Correction de routage ou de portabilité opérateur.
- Mise à jour translation SDA.

Exemples (anonymisés) :

- Translation SDA corrigée, appels OK.
- Routage rétabli après correction opérateur.

9 Incident / Fixe – Centrex / plateforme hébergée non enregistrée

Symptômes fréquents :

Tous les postes Centrex injoignables.
Message “non enregistré” ou “serveur injoignable”.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier connexion Internet locale.
- Vérifier identifiants Centrex / SIP fournis.
- Test sur un autre réseau (4G ou site secondaire).

Actions / Résolutions N2 :

- Diagnostic plateforme opérateur Centrex.
- Réauthentification comptes / relance du proxy SIP.

Exemples (anonymisés) :

- Centrex réauthentifié côté opérateur.
- Service rétabli après correction du proxy SIP.

INCIDENTS / MOBILE

10 Incident / Mobile – Coupures ou basculement réseau opérateur

Symptômes fréquents :

Appels intermittents, plusieurs lignes impactées.
Bascules fréquentes entre antennes / perte signal.

Vérifications / Actions N1 :

- Tester plusieurs lignes sur le même site.
- Vérifier couverture réseau (intérieur / extérieur).
- Redémarrer un terminal.

Actions / Résolutions N2 :

– Signalement incident réseau opérateur.
– Coordination NOC pour cellule locale.

Exemples (anonymisés) :

- Coupure régionale signalée par opérateur, corrigée.

11 Incident / Mobile – Pas d'appels entrants/sortants

Symptômes fréquents :

Une seule ligne KO, appels entrants et sortants bloqués.

Vérifications / Actions N1 :

- Redémarrer le terminal.
- Tester carte SIM sur un autre téléphone.
- Vérifier si les données mobiles fonctionnent.

Actions / Résolutions N2 :

– Réinitialisation ligne mobile opérateur.
– Remplacement SIM si défectueuse.

Exemples (anonymisés) :

- Ligne réinitialisée côté opérateur, appels rétablis.

12 Incident / Mobile – Données mobiles inaccessibles (4G/5G KO)

Symptômes fréquents :

Pas d'accès Internet mobile, aucune donnée 4G/5G.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier activation Data et APN.
- Tester sur un autre terminal.
- Redémarrer le téléphone.

Actions / Résolutions N2 :

- Activation APN opérateur.
- Réinitialisation profil data.

Exemples (anonymisés) :

- APN corrigé, navigation 4G rétablie.

13 Incident / Mobile – SIM non reconnue / bloquée

Symptômes fréquents :

SIM non détectée ou demande code PUK.

Vérifications / Actions N1 :

- Tester la SIM dans un autre téléphone.
- Vérifier état SIM dans l'espace client.
- Vérifier absence de blocage IMEI.

Actions / Résolutions N2 :

- Remplacement carte SIM.
- Réactivation ligne opérateur.

Exemples (anonymisés) :

- SIM remplacée, terminal opérationnel.

14 Incident / Mobile – Dysfonctionnement eSIM / activation

Symptômes fréquents :

Aucun service sur eSIM, QR code non reconnu.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier modèle compatible eSIM.
- Scanner le QR code depuis Wi-Fi stable.
- Vérifier profil eSIM actif.

Actions / Résolutions N2 :

- Réémission du QR code eSIM.
- Activation côté opérateur.

Exemples (anonymisés) :

- eSIM réémise, activation réussie.

INCIDENTS / MATÉRIEL

15 Incident / Matériel – Terminal non alimenté / panne électrique

Symptômes fréquents :

Aucun voyant sur le terminal (routeur, switch, téléphone).

Pas d'alimentation, appareil inerte.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier câble d'alimentation et prise secteur.
- Tester sur une autre prise / multiprise.
- Vérifier interrupteur ou bouton Power.
- Si PoE : tester port alternatif ou injecteur.

Actions / Résolutions N2 :

- Remplacement alimentation / bloc secteur.
- Vérification électrique sur site.
- RMA ouvert si matériel sous garantie.

Exemples (anonymisés) :

- Alimentation remplacée, terminal redémarré.
- Routeur rétabli après changement injecteur PoE.

16 Incident / Matériel – Défaut de port / câble / switch / PoE

Symptômes fréquents :

Un équipement ne communique plus sur le réseau.

Voyant Link éteint sur le port concerné.

Vérifications / Actions N1 :

- Tester un autre câble RJ45.
- Tester un autre port switch.
- Vérifier que le port est bien activé dans le switch.
- Si PoE : vérifier alimentation et négociation.

Actions / Résolutions N2 :

- Remplacement câble ou port switch.
- Reconfiguration du port VLAN / PoE.

Exemples (anonymisés) :

- Port PoE remplacé, équipement opérationnel.
- Câble RJ45 défectueux remplacé.

17 Incident / Matériel – Défaillance boîtier modem / routeur

Symptômes fréquents :

Voyants incohérents ou clignotants, redémarrages intempestifs.
Connexion Internet instable malgré ligne OK.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier alimentation et température du boîtier.
- Redémarrer routeur / box.
- Vérifier version firmware.
- Contrôler voyants (Power, Internet, LAN, Wi-Fi).

Actions / Résolutions N2 :

- Test de remplacement par équipement de prêt.
- Mise à jour firmware / reset configuration.
- Échange standard si confirmé défaillant.

Exemples (anonymisés) :

- Routeur reboot en boucle, remplacé sous garantie.

18 Incident / Matériel – Défaut ONT ou alimentation fibre

Symptômes fréquents :

Voyant PON rouge ou LOS allumé, pas de synchronisation fibre.
ONT allumé mais sans lien LAN.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier fibre correctement insérée.
- Vérifier état voyants :
 - Power : vert fixe
 - PON / Fibre : vert fixe
 - LOS : éteint
 - LAN : vert fixe/clignotant
- Redémarrer ONT puis routeur.
- Noter heure coupure / reprise si coupures récurrentes.

Actions / Résolutions N2 :

- Test signal optique côté opérateur.
- Intervention technicien fibre (SRO/NRO).

Exemples (anonymisés) :

- Fibre rompue, intervention technicien.
- ONT remplacé, synchronisation rétablie.

19 Incident / Matériel – Défaut casques ou périphériques téléphoniques

Symptômes fréquents :

Casque non détecté, absence de micro / audio.

Vérifications / Actions N1 :

- Tester casque sur un autre poste.
- Vérifier branchement USB / jack.
- Vérifier paramètres audio dans 3CX / Windows.
- Tester avec autre périphérique audio.

Actions / Résolutions N2 :

- Remplacement casque ou adaptateur.
- Mise à jour firmware périphérique.

Exemples (anonymisés) :

- Casque HS remplacé, communication rétablie.

PARAMÉTRAGE / FIXE

20 Paramétrage / Fixe – Création ou modification de trunk SIP

Symptômes fréquents :

Demande d'ajout, de modification ou de suppression de trunk SIP sur IPBX / 3CX.

Vérifications / Actions N1 :

- Identifier le contexte : création, modification ou suppression.
- Confirmer les informations SIP (serveur, login, mot de passe).
- Vérifier adresse IP publique autorisée.
- Vérifier ports utilisés (5060 / 5090).

Actions / Résolutions N2 :

- Création ou mise à jour du trunk dans la plateforme opérateur.
- Tests d'enregistrement et d'appels entrants/sortants.
- Synchronisation avec IPBX client.

Exemples (anonymisés) :

- Nouveau trunk configuré, appels entrants OK.
- Trunk modifié avec nouvelle IP publique, registration stable.

21 Paramétrage / Fixe – Plan de numérotation / SDA

Symptômes fréquents :

Demande d'ajustement ou de création d'un plan SDA ou d'une translation interne.

Vérifications / Actions N1 :

- Confirmer les SDA concernés.
- Vérifier les règles de translation existantes.
- Identifier le poste / groupe de destination.
- Tester appel entrant avant modification.

Actions / Résolutions N2 :

- Modification translation SDA dans IPBX / opérateur.
- Mise à jour des règles de routage interne.
- Validation appel test après correction.

Exemples (anonymisés) :

- SDA transféré sur nouveau poste après déménagement.
- Translation SDA corrigée, appels entrants OK.

22 Paramétrage / Fixe – Ajout / suppression d'utilisateur

Symptômes fréquents :

Demande d'ajout ou de suppression d'un poste, d'un utilisateur ou d'une extension.

Vérifications / Actions N1 :

- Confirmer nom, prénom, poste et extension souhaités.
- Vérifier licence disponible sur IPBX / 3CX.
- Vérifier modèle de poste et profil associé.

Actions / Résolutions N2 :

- Création / suppression compte SIP dans IPBX.
- Synchronisation provisioning poste / softphone.
- Validation appel entrant / sortant après ajout.

Exemples (anonymisés) :

- Nouvel utilisateur ajouté, poste enregistré.
- Extension supprimée, libération de licence OK.

23 Paramétrage / Fixe – Renvois et groupes d'appels

Symptômes fréquents :

Demande de mise en place ou de modification d'un renvoi, d'un horaire ou d'un groupe.

Vérifications / Actions N1 :

- Identifier le type de renvoi (inconditionnel, occupation, absence).
- Vérifier numéros et postes cibles.
- Vérifier si règles horaires existent.

Actions / Résolutions N2 :

- Modification règles d'appel dans IPBX / 3CX.
- Test de réception sur les membres du groupe.
- Validation horaire automatique.

Exemples (anonymisés) :

- Groupe commercial modifié avec ajout de deux postes.
- Renvoi horaire corrigé, appels dirigés vers messagerie.

24 Paramétrage / Fixe – Changement IP / ports SIP / NAT

Symptômes fréquents :

Problèmes d'enregistrement après changement d'adresse IP ou de routeur.

Vérifications / Actions N1 :

- Confirmer nouvelle IP publique.
- Vérifier configuration NAT / redirections ports SIP.
- Tester enregistrement trunk après mise à jour.

Actions / Résolutions N2 :

- Autorisation nouvelle IP sur proxy SIP opérateur.
- Reconfiguration NAT dans IPBX / firewall client.

Exemples (anonymisés) :

- Nouvelle IP autorisée, trunk réenregistré.
- Port SIP ouvert côté client, appels rétablis.

PARAMÉTRAGE / INTERNET

25 Paramétrage / Internet – Configuration routeur / modem

Symptômes fréquents :

Demande d'installation ou reconfiguration d'un routeur SoftWhere.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier type d'accès (PPPoE, DHCP, IP fixe).
- Confirmer identifiants d'accès.
- Vérifier câble WAN connecté à l'ONT.

Actions / Résolutions N2 :

- Configuration profil PPPoE / DHCP.
- Test de synchronisation et d'accès Internet.

Exemples (anonymisés) :

- Routeur configuré, synchronisation OK.

26 Paramétrage / Internet – Mise en bridge / NAT personnalisé

Symptômes fréquents :

Demande de passage en mode bridge ou de configuration NAT sur box ou routeur.

Vérifications / Actions N1 :

- Confirmer mode souhaité (bridge, DMZ, double NAT).
- Vérifier si un routeur tiers est présent.

Actions / Résolutions N2 :

- Activation mode bridge / DMZ.
- Test accès depuis firewall client.

Exemples (anonymisés) :

- Box mise en bridge, routeur client accessible directement.

27 Paramétrage / Internet – Paramétrage VPN / VLAN client

Symptômes fréquents :

Demande de création tunnel VPN ou VLAN intersites.

Vérifications / Actions N1 :

- Confirmer type de VPN (site à site, SSL, IPsec).
- Collecter IP publiques / clés partagées.
- Vérifier compatibilité routeurs.

Actions / Résolutions N2 :

- Création tunnel VPN côté opérateur / SoftWhere.
- Test ping intersites.

Exemples (anonymisés) :

- Tunnel IPsec configuré, site distant accessible.

28 Paramétrage / Internet – NAT / ouverture de ports

Symptômes fréquents :

Demande d'accès distant à un service interne.

Vérifications / Actions N1 :

- Identifier ports et IP du service à exposer.
- Vérifier IP publique et sécurité.

Actions / Résolutions N2 :

- Création règles NAT dans routeur.
- Vérification accès distant OK.

Exemples (anonymisés) :

- Port 443 ouvert, caméra accessible.

29 Paramétrage / Internet – Modification IP publique / DNS

Symptômes fréquents :

Demande de changement IP fixe ou DNS.

Vérifications / Actions N1 :

- Confirmer besoin (IP statique ou dynamique).
- Vérifier si services internes dépendent de l'IP actuelle.

Actions / Résolutions N2 :

- Mise à jour IP publique.
- Configuration DNS sur routeur.

Exemples (anonymisés) :

- IP publique changée, tests externes OK.

PARAMÉTRAGE / MOBILE

30 Paramétrage / Mobile – Activation SIM / ligne / APN

Symptômes fréquents :

Nouvelle carte SIM ou ligne ne fonctionnant pas immédiatement après réception.
Absence d'accès réseau ou de data.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier si la SIM est bien insérée.
- Tester sur un autre terminal pour exclure défaut matériel.
- Vérifier si l'activation a été confirmée par mail/SMS.
- Vérifier l'APN configuré sur le téléphone.

Actions / Résolutions N2 :

- Activation de la ligne dans la plateforme opérateur.
- Vérification APN opérateur (ex : `mmsbouygtel.com`, `orange.fr`).
- Réinitialisation réseau si besoin.

Exemples (anonymisés) :

- SIM activée côté opérateur, ligne fonctionnelle.
- APN mis à jour, navigation rétablie.

31 Paramétrage / Mobile – Paramétrage data 4G / 5G / hotspot

Symptômes fréquents :

Données mobiles inaccessibles, partage de connexion impossible.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier que la data est activée dans les réglages.
- Vérifier le mode réseau (auto, 4G, 5G).
- Vérifier les points d'accès (APN, MMS, Internet).
- Tester avec une autre carte SIM sur le même terminal.

Actions / Résolutions N2 :

- Vérification du profil data côté opérateur.
- Envoi d'un SMS de configuration automatique.

Exemples (anonymisés) :

- Data réactivée après reset profil opérateur.
- APN Hotspot ajouté, partage fonctionnel.

32 Paramétrage / Mobile – Roaming et blocages internationaux

Symptômes fréquents :

Client à l'étranger sans réseau mobile ni data.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier si l'option "Données à l'étranger" est activée.
- Vérifier zone de couverture partenaire opérateur.
- Tester un redémarrage et sélection manuelle du réseau.

Actions / Résolutions N2 :

- Activation du roaming côté opérateur.
- Remontée vers opérateur si blocage PLMN.

Exemples (anonymisés) :

- Roaming activé, ligne opérationnelle depuis l'Espagne.

33 Paramétrage / Mobile – Gestion de flotte (ajout / suppression lignes)

Symptômes fréquents :

Demande d'ajout ou suppression de ligne au sein d'une flotte entreprise.

Vérifications / Actions N1 :

- Identifier le type de ligne (voix, data, M2M).
- Vérifier la disponibilité des forfaits dans la flotte.
- Confirmer numéro et utilisateur concerné.

Actions / Résolutions N2 :

- Activation / suspension ligne opérateur.
- Mise à jour tableau de flotte SoftWhere.

Exemples (anonymisés) :

- Nouvelle ligne ajoutée à la flotte, APN configuré.

34 Paramétrage / Mobile – Mise à jour profils terminaux (MDM / eSIM / VPN / Mail)

Symptômes fréquents :

Demande de mise à jour des profils de sécurité ou de connexion sur mobiles gérés (MDM, VPN, eSIM, compte mail).

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier si le terminal est bien enregistré dans la console MDM.
- Vérifier connectivité Wi-Fi / 4G avant déploiement.
- Confirmer que le profil à mettre à jour est identifié (mail, VPN, MDM).

Actions / Résolutions N2 :

- Déploiement profil via solution MDM.
- Test mail / VPN après mise à jour.
- Réinstallation profil eSIM si nécessaire.

Exemples (anonymisés) :

- Profil MDM redéployé, synchronisation automatique OK.

PARAMÉTRAGE / MATÉRIEL

35 Paramétrage / Matériel – Provisionnement postes IP / softphones

Symptômes fréquents :

Nouveau poste ou softphone à installer sur IPBX / 3CX.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier modèle du poste et version firmware.
- Vérifier connexion réseau / VLAN VoIP.
- Vérifier que le serveur de provisioning est joignable.

Actions / Résolutions N2 :

- Ajout du poste dans IPBX / 3CX.
- Téléchargement auto de la configuration.
- Test appel entrant / sortant.

Exemples (anonymisés) :

- Poste provisionné, appels entrants OK.

36 Paramétrage / Matériel – Mise à jour firmwares / routeurs

Symptômes fréquents :

Version logicielle obsolète, bugs connus ou compatibilité défectueuse.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier modèle exact et version du firmware.
- Confirmer date de dernière mise à jour.
- S'assurer que le matériel reste alimenté durant la MAJ.

Actions / Résolutions N2 :

- Téléversement firmware via interface Web ou SSH.
- Redémarrage du matériel et validation de la version.

Exemples (anonymisés) :

- Routeur mis à jour vers firmware 3.2.5, stabilité améliorée.

37 Paramétrage / Matériel – Configuration initiale équipements

Symptômes fréquents :

Installation initiale d'un routeur, switch, ou ONT.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier câblage LAN / WAN / alimentation.
- Vérifier schéma réseau fourni au client.
- Vérifier accès interface Web.

Actions / Résolutions N2 :

- Configuration IP / VLAN / NAT selon profil.
- Test accès Internet et téléphonie.

Exemples (anonymisés) :

- Switch installé et configuré, VLAN VoIP opérationnel.

38 Paramétrage / Matériel – Reparamétrage périphériques défectueux

Symptômes fréquents :

Équipement ayant perdu sa configuration (reset ou bug).

Vérifications / Actions N1 :

- Identifier modèle et numéro de série.
- Vérifier si la configuration de secours est disponible.
- Vérifier que le lien réseau est stable.

Actions / Résolutions N2 :

- Restauration configuration sauvegardée.
- Reconfiguration complète si backup absent.

Exemples (anonymisés) :

- Routeur réinitialisé, configuration restaurée.

39 Paramétrage / Matériel – Synchronisation IPBX / matériel terrain

Symptômes fréquents :

Postes ou équipements non synchronisés après modification réseau.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier IP serveur IPBX dans les périphériques.
- Tester ping entre IPBX et équipements.
- Vérifier pare-feu / NAT local.

Actions / Résolutions N2 :

- Forcer synchronisation / reprovisionnement.
- Correction DNS / NAT interne.

Exemples (anonymisés) :

- Reprovisionnement complet, enregistrement SIP rétabli.

SAV / FIXE

40 SAV / Fixe – Poste non fonctionnel après remplacement

Symptômes fréquents :

Poste remplacé suite à panne, mais non enregistré ou sans tonalité.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier connexion réseau / PoE / câble RJ45.
- Vérifier que le poste est bien provisionné dans l'IPBX / 3CX.
- Redémarrer le poste après vérification du lien.

Actions / Résolutions N2 :

- Revisionnement complet du poste.
- Vérification licence / extension associée.

Exemples (anonymisés) :

- Poste remplacé, re-provisionnement effectué, appels entrants OK.

41 SAV / Fixe – Reset / redémarrage IPBX

Symptômes fréquents :

Pannes récurrentes ou comportement instable sur le serveur téléphonique.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier si tous les postes sont impactés.
- Sauvegarder configuration avant toute action.
- Planifier redémarrage en dehors des heures de production.

Actions / Résolutions N2 :

- Redémarrage contrôlé de l'IPBX / 3CX.
- Vérification des services SIP et du journal système.

Exemples (anonymisés) :

- IPBX redémarré, services VoIP rétablis.

42 SAV / Fixe – Défaut récurrent SDA / Routage

Symptômes fréquents :

Appels entrants aléatoires ou perte partielle sur SDA précis.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier traduction SDA sur IPBX.
- Noter les heures précises d'échec / réussite.
- Tester depuis un autre opérateur.

Actions / Résolutions N2 :

- Analyse journaux d'appels.
- Correction routage opérateur si nécessaire.

Exemples (anonymisés) :

- Routage corrigé, appels stables depuis plusieurs jours.

43 SAV / Fixe – Réinstallation configuration poste / ligne

Symptômes fréquents :

Poste reconfiguré ou réinitialisé par erreur, configuration manquante.

Vérifications / Actions N1 :

- Identifier le modèle exact du poste.
- Vérifier adresse IP, VLAN et DHCP.
- Vérifier connectivité avec le serveur de provisioning.

Actions / Résolutions N2 :

- Revisionnement automatique ou manuel.
- Application template SoftWhere par défaut.

Exemples (anonymisés) :

- Poste réinstallé, configuration récupérée.

44 SAV / Fixe – Validation post-maintenance

Symptômes fréquents :

Contrôle du bon fonctionnement après une intervention technique.

Vérifications / Actions N1 :

- Tester appels entrants et sortants.
- Vérifier messages vocaux et renvois.
- Vérifier synchro avec l'IPBX et les softphones.

Actions / Résolutions N2 :

- Validation finale de l'intervention.
- Rédaction rapport de clôture.

Exemples (anonymisés) :

- Tests complets effectués, service validé et clôturé.

SAV / INTERNET

45 SAV / Internet – Routeur non synchronisé après échange

Symptômes fréquents :

Routeur remplacé suite panne, non synchronisé sur le WAN.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier voyants WAN / Internet.
- Vérifier câblage ONT / DSL / RJ45.
- Redémarrer ONT puis routeur.

Actions / Résolutions N2 :

- Provisionnement nouveau routeur.
- Vérification signal PON / DSL côté opérateur.

Exemples (anonymisés) :

- Routeur neuf provisionné, synchronisation WAN OK.

46 SAV / Internet – Coupures intermittentes

Symptômes fréquents :

Coupures Internet aléatoires plusieurs fois par jour.

Vérifications / Actions N1 :

- Noter heures exactes des coupures.
- Vérifier stabilité des voyants ONT / DSL.
- Vérifier alimentation et câblage.

Actions / Résolutions N2 :

- Surveillance ligne opérateur (erreurs CRC / perte signal).
- Intervention terrain si nécessaire.

Exemples (anonymisés) :

- Coupures localisées corrigées par changement port DSLAM.

47 SAV / Internet – Test ligne opérateur non concluant

Symptômes fréquents :

Signal instable ou absence de synchronisation malgré tests.

Vérifications / Actions N1 :

- Refaire un test local (ONT + routeur).
- Vérifier alimentation et voyants avant signalement.

Actions / Résolutions N2 :

- Escalade vers opérateur pour expertise ligne.
- Analyse du NRO / SRO.

Exemples (anonymisés) :

- Ligne contrôlée, atténuation fibre corrigée.

48 SAV / Internet – Reconfiguration box / modem

Symptômes fréquents :

Connexion Internet instable après modification de configuration.

Vérifications / Actions N1 :

- Noter configuration actuelle.
- Vérifier identifiants PPPoE / DHCP.
- Reconfigurer en profil standard SoftWhere.

Actions / Résolutions N2 :

- Revisionnement complet du modem.
- Test débit / latence post-config.

Exemples (anonymisés) :

- Reconfiguration terminée, navigation rétablie.

49 SAV / Internet – Restauration paramètres initiaux

Symptômes fréquents :

Client ayant modifié ses paramètres, perte de connectivité.

Vérifications / Actions N1 :

- Rétablir paramètres par défaut.
- Vérifier redémarrage automatique.

Actions / Résolutions N2 :

- Réimport configuration d'origine.
- Synchronisation avec NOC.

Exemples (anonymisés) :

- Paramètres d'usine restaurés, routeur opérationnel.

SAV / MOBILE

50 SAV / Mobile – Changement terminal / carte SIM

Symptômes fréquents :

Client ayant remplacé son téléphone ou SIM, perte réseau.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier que la SIM est bien activée.
- Vérifier compatibilité du nouveau terminal.
- Redémarrer le téléphone.

Actions / Résolutions N2 :

- Réactivation ligne / SIM.
- Réinitialisation APN opérateur.

Exemples (anonymisés) :

- Ligne réactivée, service voix et data OK.

51 SAV / Mobile – Problèmes post-intervention (APN / MMS)

Symptômes fréquents :

Suite à une mise à jour, MMS ou Data inactifs.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier paramètres APN / MMS.
- Tester en Wi-Fi et en 4G.
- Redémarrer le terminal.

Actions / Résolutions N2 :

- Envoi automatique des APN.
- Vérification côté opérateur.

Exemples (anonymisés) :

- Profil APN réinstallé, MMS fonctionnels.

52 SAV / Mobile – Panne batterie / alimentation

Symptômes fréquents :

Terminal ne charge pas ou s'éteint subitement.

Vérifications / Actions N1 :

- Tester un autre câble ou adaptateur.
- Vérifier état connecteur USB.
- Vérifier si LED de charge s'allume.

Actions / Résolutions N2 :

- Remplacement batterie / chargeur.
- Contrôle SAV constructeur.

Exemples (anonymisés) :

- Batterie remplacée, autonomie rétablie.

53 SAV / Mobile – Défaut réception réseau sur site

Symptômes fréquents :

Appels ou data impossibles à certains endroits du bâtiment.

Vérifications / Actions N1 :

- Tester plusieurs lignes.
- Vérifier indoor / outdoor.
- Vérifier couverture cartographique opérateur.

Actions / Résolutions N2 :

- Signalement au support opérateur.
- Proposition équipement de renforcement (femtocell).

Exemples (anonymisés) :

- Zone blanche identifiée, support opérateur notifié.

54 SAV / Mobile – Remplacement terminal sous garantie

Symptômes fréquents :

Terminal en panne, sous garantie constructeur.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier date d'achat / garantie.
- Confirmer absence de casse physique.
- Sauvegarder données avant envoi.

Actions / Résolutions N2 :

- Lancement procédure RMA constructeur.
- Envoi terminal de remplacement.

Exemples (anonymisés) :

- Terminal échangé, service rétabli.

SAV / MATÉRIEL

55 SAV / Matériel – Défaut matériel constaté (switch / ONT / routeur)

Symptômes fréquents :

Appareil testé non fonctionnel, voyants incohérents.

Vérifications / Actions N1 :

- Tester alimentation et câble.
- Tester sur un autre port ou emplacement.
- Vérifier modèle et série pour RMA.

Actions / Résolutions N2 :

- Validation défaut matériel.
- Envoi matériel de remplacement.

Exemples (anonymisés) :

- Switch défectueux échangé, fonctionnement rétabli.

56 SAV / Matériel – Retour matériel / RMA

Symptômes fréquents :

Demande de retour SAV pour échange standard.

Vérifications / Actions N1 :

- Identifier numéro de série.
- Confirmer panne constatée.
- Vérifier si matériel sous garantie.

Actions / Résolutions N2 :

- Création dossier RMA fournisseur.
- Suivi logistique avec client.

Exemples (anonymisés) :

- RMA validé, remplacement sous 48h.

57 SAV / Matériel – Alimentation / ventilation défectueuse

Symptômes fréquents :

Bruit anormal, échauffement ou arrêt aléatoire d'un équipement.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier température et flux d'air.
- Nettoyer les grilles d'aération.
- Tester alimentation séparée.

Actions / Résolutions N2 :

- Remplacement ventilateur ou bloc d'alim.
- Suivi RMA si équipement garantie.

Exemples (anonymisés) :

- Routeur surchauffait, remplacement alimentation.

58 SAV / Matériel – Réinstallation post-échange

Symptômes fréquents :

Matériel remplacé, configuration à restaurer.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier compatibilité modèle / firmware.
- Importer sauvegarde si disponible.
- Vérifier accès réseau et Internet.

Actions / Résolutions N2 :

- Restauration sauvegarde complète.
- Validation service post-échange.

Exemples (anonymisés) :

- Sauvegarde restaurée, service 100 % opérationnel.

59 SAV / Matériel – Validation post-intervention

Symptômes fréquents :

Vérification complète après maintenance ou changement matériel.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier voyants alimentation et lien réseau.
- Test accès Internet, VoIP, et LAN.

Actions / Résolutions N2 :

- Contrôle final et validation du bon fonctionnement.
- Clôture du ticket SAV.

Exemples (anonymisés) :

- Routeur testé, débit conforme, dossier clôturé.

ADMINISTRATIF

60 Administratif – Accès portail de facturation

Symptômes fréquents :

Le client ne parvient pas à accéder à son espace facturation (identifiant ou mot de passe erroné, lien inactif).

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier adresse mail utilisée pour l'accès.
- Tester procédure "Mot de passe oublié".
- Confirmer que le compte client est actif dans le CRM SoftWhere.

Actions / Résolutions N2 :

- Réinitialiser les accès depuis l'outil de facturation.
- Vérifier le rattachement du compte au bon client.

Exemples (anonymisés) :

- Accès rétabli après réinitialisation mot de passe.

61 Administratif – Problème de facturation

Symptômes fréquents :

Le client signale un montant facturé erroné ou une facture inattendue.

Vérifications / Actions N1 :

- Identifier la facture concernée (mois, numéro).
- Vérifier la présence de prestations ponctuelles ou dépassements.
- Vérifier la date d'effet d'une modification récente.

Actions / Résolutions N2 :

- Vérification côté facturation interne.
- Émission d'un avoir si erreur confirmée.

Exemples (anonymisés) :

- Avoir émis pour surfacturation de ligne résiliée.

62 Administratif – Réclamation (incident / retard / qualité)

Symptômes fréquents :

Le client exprime une insatisfaction liée à une panne, un retard ou une mauvaise expérience de service.

Vérifications / Actions N1 :

- Noter la nature précise de la réclamation.
- Identifier le service ou l'incident concerné.
- Rappeler au client les étapes de traitement standard.

Actions / Résolutions N2 :

- Transmission au responsable qualité.
- Suivi de résolution et retour client documenté.

Exemples (anonymisés) :

- Réclamation traitée, geste commercial accordé.

63 Administratif – Résiliation / migration contrat

Symptômes fréquents :

Demande de résiliation d'un ancien contrat suite à migration ou changement d'offre.

Vérifications / Actions N1 :

- Identifier la ligne ou le service concerné.
- Vérifier la date de fin d'engagement.
- Confirmer la prise en charge de la migration par SoftWhere / Connexoo.

Actions / Résolutions N2 :

- Préparation du courrier de résiliation.
- Coordination avec opérateur sortant.

Exemples (anonymisés) :

- Ancien contrat résilié, migration terminée.

64 Administratif – Mise à jour administrative (coordonnées / RIB / contrat)

Symptômes fréquents :

Le client souhaite modifier ses coordonnées, son RIB ou signer un avenant contractuel.

Vérifications / Actions N1 :

- Identifier les champs à modifier.
- Vérifier la cohérence avec le dossier client.
- Demander un justificatif si nécessaire (RIB, Kbis).

Actions / Résolutions N2 :

- Mise à jour dans CRM et outil de facturation.
- Confirmation client par mail de validation.

Exemples (anonymisés) :

- Nouveau RIB enregistré et validé dans le portail.

COMMANDES / MATÉRIEL

65 Commandes / Matériel – Suivi de commande

Symptômes fréquents :

Le client n'a pas reçu son matériel ou souhaite connaître la date de livraison.

Vérifications / Actions N1 :

- Identifier la commande et la date d'expédition.
- Vérifier le numéro de suivi (colis / transporteur).
- Confirmer l'adresse de livraison.

Actions / Résolutions N2 :

- Vérification auprès du fournisseur ou transporteur.
- Relance logistique si retard confirmé.

Exemples (anonymisés) :

- Colis en transit, livraison confirmée le lendemain.

66 Commandes / Matériel – Délai / matériel manquant ou reliquat

Symptômes fréquents :

Commande partielle, article manquant ou rupture fournisseur.

Vérifications / Actions N1 :

- Identifier les articles concernés.
- Vérifier si un reliquat est annoncé.
- Informer le client du délai restant.

Actions / Résolutions N2 :

- Suivi stock fournisseur.
- Proposition d'alternative équivalente.

Exemples (anonymisés) :

- Reliquat livré sous 5 jours, client informé.

67 Commandes / Matériel – Erreur de livraison / article non conforme

Symptômes fréquents :

Le client reçoit un matériel différent de celui commandé.

Vérifications / Actions N1 :

- Identifier la commande et le produit reçu.
- Demander photo / référence du matériel.
- Vérifier conformité du bon de livraison.

Actions / Résolutions N2 :

- Organisation retour et nouvel envoi.
- Mise à jour fiche stock / commande.

Exemples (anonymisés) :

- Mauvais modèle renvoyé, remplacement livré sous 48h.

68 Commandes / Matériel – Commande complémentaire

Symptômes fréquents :

Client souhaite ajouter du matériel à une commande existante.

Vérifications / Actions N1 :

- Vérifier disponibilité du matériel.
- Confirmer le tarif en vigueur.
- Vérifier l'adresse et le contact de livraison.

Actions / Résolutions N2 :

- Création d'un bon de commande complémentaire.
- Suivi logistique normal.

Exemples (anonymisés) :

- Poste IP ajouté à la commande en cours.

69 Commandes / Matériel – Retour / reprise matériel

Symptômes fréquents :

Demande de reprise de matériel suite à changement ou erreur.

Vérifications / Actions N1 :

- Identifier matériel et numéro de série.
- Vérifier état du matériel avant reprise.
- Confirmer adresse de retour.

Actions / Résolutions N2 :

- Création dossier retour / RMA.
- Suivi réception et remboursement.

Exemples (anonymisés) :

- Retour reçu, remboursement validé.