

Domaine	N1 — Yann	N1 — Iwan	N2 — Julie	N2 — Sébastien	Notes et précisions clés
<b>Support Fixe / Internet</b>	Vérifie côté client : accès, câblage, routeur, navigation. Application des fiches de résolution.	Vérifie côté client : accès, câblage, routeur, navigation. Application des fiches de résolution.	Support N2 Fixe/Internet : paramétrages 3CX, DNS, IP, NAT, suivi opérateurs et déploiements.	Supervision technique globale et arbitrage des cas complexes.	<i>N1 = diagnostic côté client, N2 = configuration interne et suivi technique.</i>
<b>Support Mobile</b>	N1 Mobile : vérification SIM/APN, tests de base, qualification du ticket.	N1 + N2 Mobile : portabilités, configuration routeurs 4G, diagnostics SIM/APN, suivi opérateurs.	Intervient sur les cas hybrides Mobile + 3CX / Softphone (problèmes d'enregistrement, push, réseau).	Supervision technique des interconnexions Mobile/Softphone.	<i>Iwan = référent Mobile, Julie = référente Softphone/3CX Mobile.</i>
<b>Études – Niveau 1</b>	Collecte : factures, DFE, infos techniques. Vérifie la cohérence et prépare le dossier. Organise les RDV clients (Seb en visio).	Collecte : factures, DFE, infos techniques. Vérifie la cohérence et prépare le dossier. Organise les RDV clients (Seb en visio).	—	—	<i>Aucune action technique. Études N1 = collecte et préparation dossier.</i>
<b>Études – Niveau 2</b>	—	—	Appui à la mise en œuvre si étude validée. Coordination technique, planning fournisseurs.	Validation systématique des pré-études complexes et présentation client (visio).	<i>Seb valide toutes les offres avant présentation.</i>
<b>Déploiements</b>	Suivi administratif : planning, documents, relances opérateurs.	Déploiement Mobile : préparation et configuration (routeurs 4G, SIM).	Déploiement Fixe/Internet : paramétrages opérateurs, 3CX, tests techniques.	Supervision, arbitrage et validation.	<i>Iwan = référent Mobile, Julie = référente Fixe/Internet.</i>
<b>Administratif / Réclamations</b>	Traite les demandes administratives clients : accès portails, documents manquants, factures PDF, résiliations opérateurs, réclamations clients.	Idem Yann : appui au traitement des demandes administratives et suivi.	Supervision des résiliations techniques et support administratif aux déploiements.	Supervision des process administratifs et validation finale des résiliations.	<i>Lié aux fiches "Administratif / Commandes" de la base SoftWhere.</i>
<b>Contrôle des Factures</b>	Contrôle mensuel des factures clients/opérateurs, détection des incohérences, rapprochement abonnements / consommations / tarifs.	Même rôle : contrôle, cohérence, relances opérateurs, reporting.	Commentaires automatiques IA sur les écarts et tickets (suivi automatisé).	Import automatique et supervision du développement des outils d'analyse.	<i>Activité essentielle SoftWhere (Intranet + IA). Yann &amp; Iwan contrôlent, Julie &amp; Seb automatisent.</i>
<b>Commandes &amp; Logistique</b>	Appui administratif (commandes, livraisons, documentation).	Référent Mobile : commandes et logistique (Smartphones, cartes SIM, routeurs 4G).	Référente technique : matériel complémentaire (postes IP, switches, casques, accessoires).	Supervision et validation des besoins matériels.	<i>Iwan → Mobile, Julie → Matériel technique.</i>
<b>Développement &amp; Outils internes</b>	—	—	Suit les besoins fonctionnels, retours utilisateurs, tests.	Chef de projet / Création : conçoit les API, IA, transcription, hub communications (3CX / Mail / CRM). En binôme avec Nicolas	<b>Nicolas &gt; Conception + Dev interne :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Extranet SoftWhere (CRM + API 3CX / opérateurs / facturation)</li> <li>• Intranet (contrôle automatisé des factures)</li> <li>• Projets tiers : Le Vidangeur Breton (CRM, catalogue, interventions)...</li> </ul>