

# Scénario unique SoftWhere

## Règle d'exception (avant de commencer)

Si l'intention est clairement **non technique**

(mots-clés : facture, contrat, réclamation, commande, devis, projet, déploiement, étude)

Aller directement à :

Type de besoin	Orientation	Réf. fiches
Administratif / Facturation / Réclamation	→ Fiches <b>60 à 64</b>	
Commandes / Matériel	→ Fiches <b>65 à 69</b>	
Étude / Déploiement / Commercial	→ Création tâche Étude (hors périmètre fiches)	

---

## Q1 — “On parle de quel service ?”

(Identifier le **sous-type** avant le type)

- Téléphonie **fixe** → aller branche **Fixe**
  - Connexion **Internet / box / fibre** → branche **Internet**
  - Téléphonie **mobile / SIM / 4G** → branche **Mobile**
  - **Matériel / routeur / switch / casque / ONT** → branche **Matériel**
- 

## Q2 — “Vous avez toujours Internet sur le site ?”

- **Non** → Incident / Internet → **Fiches 1 à 5**
  - **Oui** → passer à Q3
- 

## Q3 — “Le souci touche tout le site, plusieurs personnes, ou seulement un poste ?”

Réponse	Type probable	Fiches concernées
Tout le site	Incident Internet ou Fixe	<b>1–9</b>
Plusieurs postes	Paramétrage / Incident global	<b>20–24</b>
Un seul poste	Incident Matériel ou Paramétrage local	<b>15–19 / 30–34</b>

---

## □ Branche Fixe

**Q4-F : “Les téléphones affichent ‘non enregistré’ / ‘erreur ligne’ ?”**

<b>Situation</b>	<b>Catégorie</b>	<b>Fiche</b>
Tous les postes KO	Incident / Fixe – Trunk SIP non enregistré	<b>Fiche 6</b>
Un seul poste KO	Incident / Fixe – Poste isolé / matériel local	<b>Fiche 7</b>
Appels entrants muets / SDA muet	Incident / Fixe – Routage / Portabilité / SDA erroné	<b>Fiche 8</b>
Centrex hébergé non enregistré	Incident / Fixe – Centrex opérateur	<b>Fiche 9</b>
Renvois / groupes / utilisateurs	Paramétrage / Fixe	<b>Fiches 20–24</b>

---

## □ Branche Internet

**Q4-I : “Les voyants du routeur / ONT sont verts et fixes ?”**

<b>Constat</b>	<b>Catégorie</b>	<b>Fiche</b>
PON / DSL rouges ou clignotants	Incident / Internet – Perte WAN	<b>Fiche 1</b>
Voyants verts mais pas de navigation + pare-feu/bridge	Incident / Internet – Bridge / pare-feu tiers	<b>Fiche 2</b>
Services internes inaccessibles (IPBX, caméra)	Incident / Internet – NAT / redirections ports	<b>Fiche 3</b>
Internet lent / latence	Incident / Internet – Débit/latence	<b>Fiche 4</b>
Backup 4G non actif	Incident / Internet – Backup 4G KO	<b>Fiche 5</b>
Configuration / NAT / DNS	Paramétrage / Internet	<b>Fiches 25–29</b>

---

## □ Branche Mobile

**Q4-M : “C’est les appels, la data ou aucun service ?”**

<b>Constat</b>	<b>Catégorie</b>	<b>Fiche</b>
Plusieurs lignes instables	Incident / Mobile – Coupures réseau	<b>Fiche 10</b>
Une seule ligne KO	Incident / Mobile – Appels entrants/sortants KO	<b>Fiche 11</b>
4G / 5G KO	Incident / Mobile – Data inaccessibles	<b>Fiche 12</b>
SIM bloquée / non reconnue	Incident / Mobile – SIM bloquée	<b>Fiche 13</b>
eSIM / activation KO	Incident / Mobile – eSIM / activation	<b>Fiche 14</b>
Activation / roaming / flotte	Paramétrage / Mobile	<b>Fiches 30–34</b>

---

## □ Branche Matériel

**Q4-H : “Le matériel s’allume-t-il et les voyants sont-ils normaux ?”**

<b>Constat</b>	<b>Catégorie</b>	<b>Fiche</b>
Aucun voyant	Incident / Matériel – Alimentation KO	<b>Fiche 15</b>
Voyants ONT rouges / clignotants	Incident / Matériel – Défaut ONT	<b>Fiche 18</b>
Port / PoE éteint	Incident / Matériel – Défaut câble / switch	<b>Fiche 16</b>
Routeur instable	Incident / Matériel – Boîtier routeur défaillant	<b>Fiche 17</b>
Casque / micro KO	Incident / Matériel – Périphérique téléphonique	<b>Fiche 19</b>
Mise à jour / config / synchro	Paramétrage / Matériel	<b>Fiches 35–39</b>
Défaut matériel ou retour SAV	SAV / Matériel	<b>Fiches 55–59</b>

---

## □ Branche SAV

**Q5 : “Est-ce suite à une intervention / un remplacement récent ?”**

<b>Constat</b>	<b>Catégorie</b>	<b>Fiche</b>
Poste fixe remplacé ne fonctionne pas	SAV / Fixe	<b>Fiche 40</b>
Routeur non resynchronisé après échange	SAV / Internet	<b>Fiche 45</b>
Smartphone ou SIM remplacé	SAV / Mobile	<b>Fiche 50</b>
Switch / ONT échangé	SAV / Matériel	<b>Fiche 55</b>

---

## □ Branche Administrative

**Q6 : “S’agit-il d’une demande liée à la gestion du compte ou d’un matériel commandé ?”**

<b>Constat</b>	<b>Catégorie</b>	<b>Fiche</b>
Accès portail factures / identifiants	Administratif	<b>Fiche 60</b>
Montant ou erreur de facturation	Administratif	<b>Fiche 61</b>
Réclamation client (incident / délai)	Administratif	<b>Fiche 62</b>
Résiliation / migration	Administratif	<b>Fiche 63</b>
Mise à jour RIB / coordonnées	Administratif	<b>Fiche 64</b>
Suivi commande matériel	Commandes	<b>Fiche 65</b>
Matériel manquant / non conforme / retour	Commandes	<b>Fiches 66–69</b>

## **Structure finale de référence : 69 fiches (index corrigé)**

<b>Catégorie</b>	<b>Plage de références</b>	<b>Exemple d'appel dans le scénario</b>
<b>Incidents / Internet</b>	1–5	(→ Fiche 1)
<b>Incidents / Fixe</b>	6–9	(→ Fiche 6)
<b>Incidents / Mobile</b>	10–14	(→ Fiche 10)
<b>Incidents / Matériel</b>	15–19	(→ Fiche 15)
<b>Paramétrage / Fixe</b>	20–24	(→ Fiche 20)
<b>Paramétrage / Internet</b>	25–29	(→ Fiche 25)
<b>Paramétrage / Mobile</b>	30–34	(→ Fiche 30)
<b>Paramétrage / Matériel</b>	35–39	(→ Fiche 35)
<b>SAV / Fixe</b>	40–44	(→ Fiche 40)
<b>SAV / Internet</b>	45–49	(→ Fiche 45)
<b>SAV / Mobile</b>	50–54	(→ Fiche 50)
<b>SAV / Matériel</b>	55–59	(→ Fiche 55)
<b>Administratif</b>	60–64	(→ Fiche 60)
<b>Commandes / Matériel</b>	65–69	(→ Fiche 65)