

## Principales Missions Réalisées

Au cours de cette période d'alternance, j'ai mené les missions suivantes :

- **Suite de la mise en place du proxy Squid** : Intégration d'un tableau de bord Grafana et configuration de Promtail pour la remontée des fichiers de logs.
- **Modification de l'emplacement de la barre de son avec caméra** : Déplacement de haut en bas pour optimiser la visioconférence sur un écran de télévision.
- **Installation de bornes Wi-Fi Cisco** : Tirage de câbles et pose de goulottes avec noyaux femelles.
- **Visite médicale.**
- **Intervention dans un restaurant** : Remplacement d'une borne Wi-Fi extérieure endommagée par une infiltration d'eau, due à un capot mal fermé par un autre technicien.
- **Livraison d'un ordinateur portable réparé chez un client** : (remplacement du SSD défectueux).
- **Support technique pour l'application Wazo** : Essayer de résoudre un problème où une cliente n'entendait rien lors des appels entrants sur son téléphone mobile.

---

## Compte-rendu des Principales Difficultés Rencontrées et Actions Mises en Place

### 1. Changement d'une borne wifi extérieure

**Difficulté rencontrée** : Après l'installation du nouveau matériel, la borne Wi-Fi ne fonctionnait pas et ne remontait aucun signal.

**Cause identifiée** : Le problème provenait d'un câble réseau défectueux.

**Actions mises en place** :

- Utilisation d'un testeur réseau branché sur le port de la borne Wi-Fi.

- Accès à la baie informatique, non étiquetée et désorganisée, pour identifier le câble concerné.
- Test systématique de chaque câble afin de localiser celui relié à la borne.
- **Difficulté supplémentaire** : aucun membre de l'équipe support ne connaissait la configuration informatique de la baie, et le testeur ne détectait aucune fréquence. Après une recherche approfondie, un bout du câble a été localisé et testé, confirmant qu'il était hors service.

## **2. Support technique Wazo**

**Difficulté rencontrée** : Un employé peu coopératif et désagréable, combiné à une connexion très instable, a rendu la prise en main à distance particulièrement difficile.

**Cause identifiée** : L'employé utilisait un téléphone portable avec une connexion mobile très faible (réseau H+).

### **Actions mises en place :**

- J'ai contacté l'employé concerné sur son numéro professionnel pour obtenir plus d'informations sur le problème.
- J'ai tenté d'appeler le numéro de l'entreprise, mais personne n'a répondu.
- J'ai essayé de prendre le contrôle à distance du téléphone via Zoho Assist, mais la mauvaise connexion mobile et le manque de coopération de l'employé ont compliqué la tâche.
- J'ai finalement réussi à obtenir une visualisation de l'écran du téléphone, mais sans pouvoir effectuer d'actions (droits insuffisants).
- J'ai constaté que l'employé n'était pas connecté au Wi-Fi et j'ai tenté de lui expliquer la marche à suivre, sans succès.
- L'employé a finalement refusé mon assistance et demandé l'intervention de mon patron.
- **À noter** : J'ai maintenu une attitude courtoise et professionnelle tout au long de l'échange.