

Ecole : CCI Vaucluse



Documentation support à distance

Apprentis : Mathéo PELLOUX

Année Scolaire 2025-2026

BTS SIO Option SISR

Documentation support à distance

,

Nom	Version	Date	Modification
PELLOUX Mathéo	1.0	18/04/2026	Version initial

Sommaire

- 1. Tableau de Synthèse..... 3
- 2. Introduction..... 3
 - 1. Contexte..... 3
 - 2. Objectif..... 3
- 3. Choix de la solution..... 3
 - 3. Technologie utilisé..... 3
- 4. Exemple de situation..... 4
 - 4. Situation 1..... 4
 - 5. Situation 2..... 4

1. Tableau de Synthèse

		Gérer le patrimoine informatique	Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution	Développer la présence en ligne de l'organisation	Travailler en mode projet	Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique	Organiser son développement professionnel
Support a distance	11/10/2025 à 30/04/2026						

2. Introduction

1. Contexte

Au sein de **TelecomInfo**, j'ai assuré le support technique de niveau 1 et 2 pour nos clients. Cette mission exige une grande réactivité, une méthodologie de diagnostic rigoureuse et une capacité à gérer des situations relationnelles complexes.

2. Objectif

L'objectif principal était de garantir la continuité de service des outils de communication (téléphonie IP, connectivité réseau) et de résoudre les incidents techniques, qu'ils soient d'origine matérielle, logicielle ou humaine, tout en assurant la satisfaction client.

3. Choix de la solution

3. Technologie utilisé

Pour mener à bien ces missions de support, j'ai utilisé plusieurs outils et technologies adaptés aux besoins des clients :

- **Wazo** : Plateforme de téléphonie IP pour la gestion des appels et des communications unifiées.
- **Zoho Assist** : Solution de prise en main à distance pour diagnostiquer et résoudre les problèmes directement sur les postes ou mobiles des utilisateurs.

- **Logiciel de gestion de tickets Zoho desk** : Pour assurer le suivi des interventions et l'historique des incidents.
- **Zoho CRM** : Pour vérification des informations des clients.

4. Exemple de situation

4. Situation 1

Contexte : Problème d'appels entrants sur l'application mobile Wazo.

- **Difficultés rencontrées : Technique** : L'utilisateur était sur une connexion mobile instable (H+), rendant la prise en main à distance quasi impossible.
 - **Relationnel** : Un interlocuteur peu coopératif et désagréable.
- **Intervention** :
 - Tentative de prise de contrôle via **Zoho Assist**.
 - Réussite de la visualisation d'écran (malgré des droits restreints empêchant toute action directe).
 - Diagnostic : L'utilisateur n'était pas connecté en Wi-Fi.
- **Issue** : Malgré ma courtoisie et mes tentatives d'explications pédagogiques, l'utilisateur a refusé l'assistance.
- **Bilan** : J'ai maintenu une attitude professionnelle et calme, prouvant ma capacité à gérer des clients difficiles avant de remonter l'incident à ma direction.

5. Situation 2

Contexte : Un client signale que l'ensemble de ses téléphones ne fonctionnent plus.

- **Diagnostic** : Après vérification, il s'est avéré que le **switch PoE** (qui alimente les téléphones) avait été débranché par mégarde par le personnel d'entretien (femme de ménage).
 - En plus du problème réseau, un téléphone spécifique ne recevait toujours pas d'appels car l'utilisateur avait activé par erreur le mode "**Ne pas déranger (DND)**".
- **Actions** : Rebranchement de l'équipement, vérification de la reprise des services et paramétrage du poste téléphonique.