

Rapport de Stage

Technicien Téléphonie et Réseau



Tuteur : Geoffrey BASTID

Entreprise : Omnitel

Lieu : 200 Chemin du Stade 30250 Aubais

Sommaire

1. Introduction
2. Présentation du travail et des missions
3. Bilan personnel
4. Conclusion

1.Introduction

J'ai pu réaliser mon stage dans la société Omnitel. Omnitel est une entreprise de prestation téléphonique, informatique, réseau et bureautique. J'ai pu lors de ce stage être le technicien principal de la société. Nous avons des clients principalement dans toute l'Occitanie, mais aussi dans le Vaucluse et dans le Var.



2. Présentation du travail et des missions

Mon travail au sein de l'entreprise consistait à être technicien. J'ai pu traiter des tickets de clients, aider et accompagner les clients sur la prise en main de nos solutions téléphoniques, et des installations, et j'ai pu voir un nouveau point qui est de réaliser les commandes des solutions téléphoniques.

La partie téléphonie de mon entreprise se réalisait avec deux technologies d'un côté Keyyo, qui est de la téléphonie en centrex, et de l'autre Yeastar, qui est une téléphonie gérée par un IPBX, téléphonie en local. Pour les marques de téléphones,

nous utilisons exclusivement des téléphones Yealink, Polycom et Spectralink.



Pour la partie réseau, nous commandions nos liens internet chez Appliwave, dépannant d'Eurofiber, et Free Pro. Lors de mon départ, nous commençons à commander chez SFR.

Lors de mes premiers jours de mon stage, mon tuteur de stage m'a submergé d'informations. Il m'a expliqué mon rôle dans la société, j'ai pu alors assister à des rendez-vous commerciaux pour repérer des points que l'on pouvait améliorer chez les clients. Lors des deux premières semaines, j'ai été formé sur la solution centrex de la société, Keyyo. Keyyo est très facile au niveau de la prise en main. Sur Keyyo, je pouvais commander des solutions de centrex, des liens internet, des lignes mobiles, et les téléphones que nous relient aux licences centrex. Après cette formation, j'ai pu tout de suite réaliser des commandes, et traiter des tickets. Dans un magasin de vêtements, j'ai pu mettre en place un routeur 4G pour le wifi en attendant la mise en place de la fibre car le client avait un souci de lien internet. En parallèle de mes tickets téléphoniques, j'ai pu réaliser des préparations de téléphones, portable ou fixe. La préparation de téléphones consiste à mettre en réseau le téléphone puis de le provisionner, c'est-à-dire l'enregistrer sur le manager de Kyyo, exemple ci-dessous :

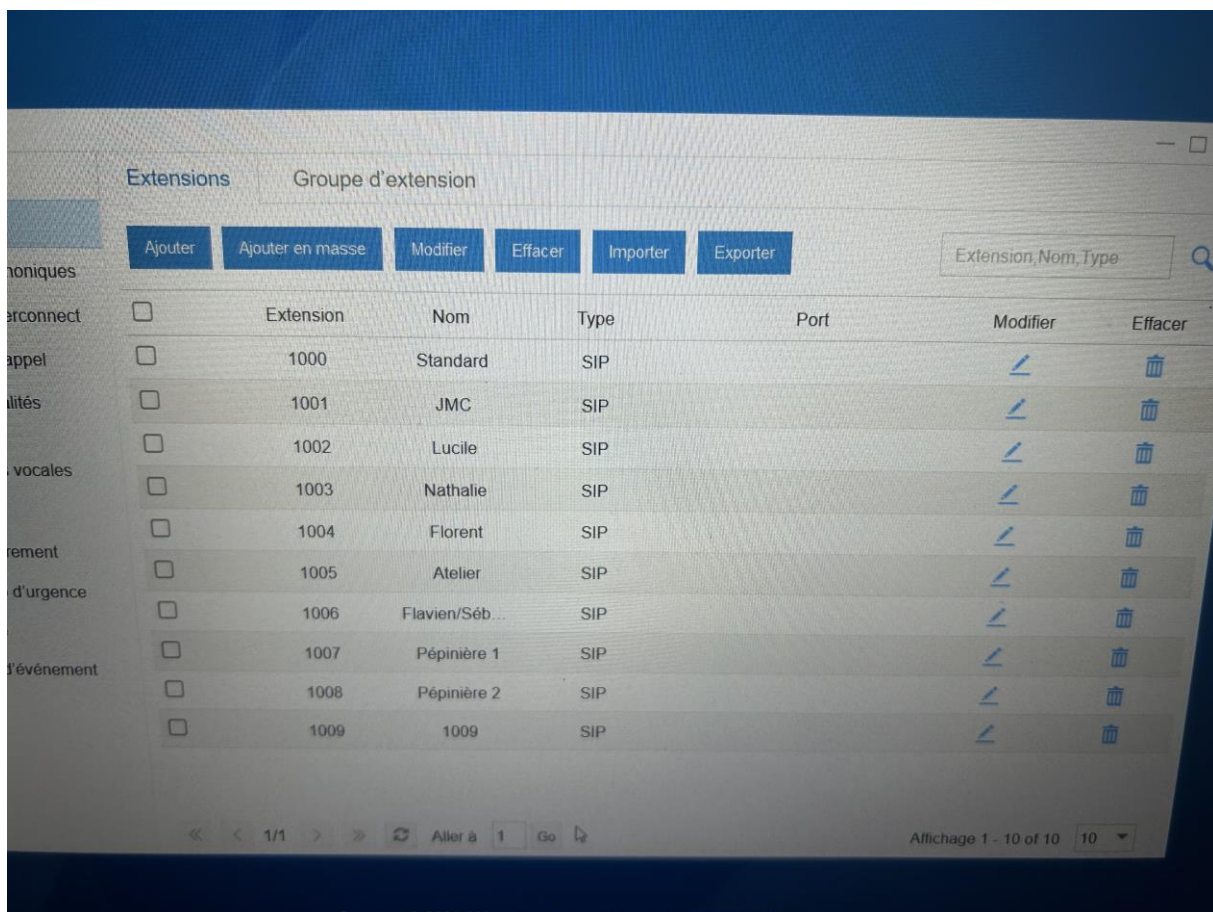
The screenshot shows a web interface for provisioning a device. At the top, there is a progress bar with three steps: 'Sélectionnez votre appareil' (selected), 'Configuration', and 'Terminé'. Below the progress bar, there are two dropdown menus: 'Type d'équipement :' with 'Polycom' selected, and 'Modèle :' with 'V VX 450' selected. Below these is a blue button with a magnifying glass icon and the text 'Sélectionnez un équipement dans la liste ou saisissez une adresse MAC.' Below this is a text input field for 'Adresse MAC :'. At the bottom left, there is a dark button labeled 'Précédent'.

J'ai réalisé une intervention pour dysfonctionnement de caméras dans un restaurant. En effet, celle-ci ne pouvait plus envoyer d'images. Pour visualiser ces images, la propriétaire du restaurant avait une application sur son téléphone qui permettait de voir le visuel de ces caméras. Le restaurant avait changé de box internet, mais les caméras étaient en IP fixes. De ce fait, les caméras ne pouvaient pas faire remonter d'images, j'ai alors dû me connecter directement sur les caméras les remettre à 0 et les reconfigurés pour qu'elle soit dans le bon réseau.

J'ai pu réaliser un dépannage réseau chez un pépiniériste qui a rencontré énormément de problèmes, le client avait des soucis de téléphonies. En effet, les communications coupaient. Pour régler ce problème, j'ai effectué le basculement d'une ADSL vers une VDSL pour voir si le problème était résolu. Juste après ce basculement, la téléphonie fonctionnait de nouveau, mais la caisse ne fonctionnait plus. J'ai pu réaliser plusieurs interventions chez ce client pour comprendre d'où provenait le problème. J'ai réalisé cette intervention au côté d'un électricien. En réalisant mes tests, j'ai pu constater que le problème venait du câble qui reliait la

caisse ver le bureau de la serre, qui permet un intermédiaire entre la baie de brassage et la caisse.

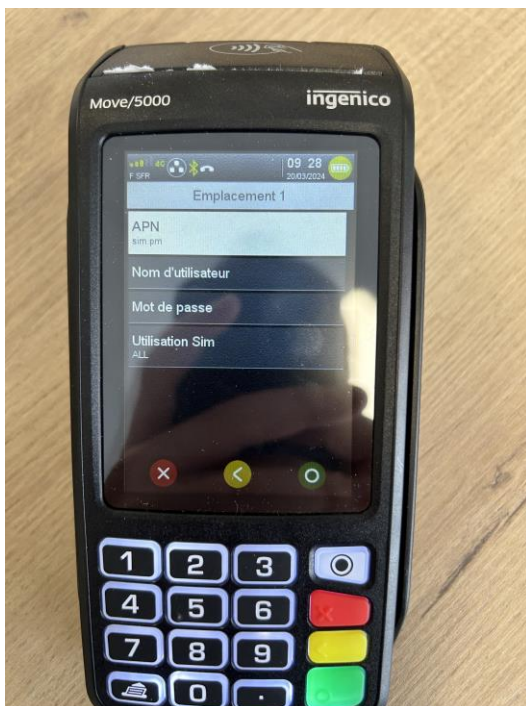
Pour la partie téléphonie, j'ai pu réaliser la restructuration d'une entreprise au niveau de la téléphonie. J'ai pu sur Keyyo refaire toute cette structure, c'est-à-dire, dans un premier temps, j'ai dû supprimer tous les utilisateurs présents dans cette entreprise, mais aussi les groupes d'appels point j'ai pu ensuite recréer tous les utilisateurs et réenregistrer tous les équipements associés aux utilisateurs. De ce fait, j'ai dû réinstaller la messagerie vocale et le répondeur exceptionnel. J'ai pu réaliser l'installation téléphonique chez un lycée privé. Ce lycée a demandé une installation téléphonique par Yeastar j'ai dû donc programmer l'IPBX, exemple ci-dessous de l'interface de l'IPBX :



	Extension	Nom	Type	Port	Modifier	Effacer
<input type="checkbox"/>	1000	Standard	SIP			
<input type="checkbox"/>	1001	JMC	SIP			
<input type="checkbox"/>	1002	Lucile	SIP			
<input type="checkbox"/>	1003	Nathalie	SIP			
<input type="checkbox"/>	1004	Florent	SIP			
<input type="checkbox"/>	1005	Atelier	SIP			
<input type="checkbox"/>	1006	Flavien/Séb...	SIP			
<input type="checkbox"/>	1007	Pépinière 1	SIP			
<input type="checkbox"/>	1008	Pépinière 2	SIP			
<input type="checkbox"/>	1009	1009	SIP			

J'ai pu assister à une formation pour l'application UCphone et UCPac qui sont les applications de chez Keyyo. Ces applications permettent d'avoir une ligne fixe sur notre téléphone portable et de pouvoir la gérer. La formation a pu m'aider à mettre en place cette application sur tous les téléphones de mes collègues dans mon entreprise ce qui facilitait la communication entre nous. J'ai pu assister à un rendez-vous avec mon tuteur pour la mise en place de téléphonies, réseaux et TPE pour un nouveau client. Ce client utilise une SVI, service de voix interactive, ceci correspond lorsque l'on appelle un numéro une petite voix vous énonce si vous voulez joindre tel service tapez un sinon tapez 2. Nous avons refait l'entièreté de l'infrastructure téléphonique, mais aussi des messages qui étaient mis en place.

Lors de la fin de mon stage, j'ai dû dépanner un TPE, ce TPE n'arrivait pas à communiquer sur Internet. Pour régler ce problème j'ai dû configurer les APN, car c'était un TPE utilisant une carte SIM, voici le menu de changement :



J'ai pu aussi réaliser le basculement d'un IPBX sur deux réseaux différents. Lors de cette intervention, j'ai dû mettre en place un plan d'adressage sur un papier, cela m'a permis de ne rien oublier lors du basculement. J'ai dû aussi faire le basculement des téléphones Yealink T54W d'un réseau wifi vers un réseau filaire. Le plus gros déploiement, que j'ai pu réaliser, est l'installation de 10 postes, 10 casques et deux extensions de la marque Polycom. Lors de cette installation, je me suis rendu compte que les téléphones n'avaient pas internet. Je suis alors allé dans la baie pour voir si les prises que j'utilisais étaient brassées, ce n'était pas le cas. J'ai donc réalisé le brassage en parallèle de mon installation. Voici ci-dessous les téléphones que j'ai mis en place.



3. Bilan personnel

Ce stage a renforcé mes compétences téléphoniques, que j'avais pu acquise lors de mon alternance. Ce stage me permet de mieux comprendre le travail qui est réalisé par les prestataires, entre les démarches téléphoniques, les installations les dépannages, le traitement de tickets...

J'ai pu rencontrer de nombreux problèmes, que j'ai pu réaliser ou non, cela m'a permis de prendre consciences de mes points forts et faibles. Mes points forts sont plus centrés autour de la téléphonie, je me débrouille mieux dans la mise en place de solutions téléphoniques, avec le centrex et les IPBX, son dépannage. Comme par exemple, lors de l'installation de la SVI, il y a un souci au niveau des licences centrex, j'ai dû alors refaire toute la SVI pour résoudre le problème. Tandis que mes points faibles tournent autour du réseau, comme par exemple lors de l'intervention, chez le pépiniériste, où j'ai mis du temps avant d'identifier d'où provenait le problème.

4. Approches par compétences

4.1 UE1

Composant essentiel n°1 : Communiquer avec les clients et les différents acteurs impliqués

Cette compétence est le centre de mon stage, notamment sur les demandes des clients et des commerciaux. Lors de mon stage, j'ai pour but d'être l'intermédiaire entre le client et le commercial. Pour mieux comprendre le problème du client j'ai dû échanger avec eux que ce soit par message ou par mail.

Composant essentiel n°2 : Choisir les solutions et technologies adaptées

Bien que je conseille sur la partie réseau, les commerciaux choisissaient eux même les solutions téléphoniques à mettre en place. Ce n'est que lorsque des modifications devaient être mis en place que j'intervenais pour conseiller sur quel téléphone utilisé, ou encore quelles options faut-il mettre en place. Lors de rendez-vous avec les clients, je conseillais toutes de même le commercial que j'accompagnais sur quelle téléphonie partir.

Composant essentiel n°3 : Respecter les principes fondamentaux de la sécurité informatique

Les clients pouvaient accéder à l'UCManager, qui est la partie configuration et gestion de la solution Keyyo, je m'assurais qu'ils ne possédaient pas de droits administrateurs. Cela évite que le client fasse, faire une fausse manipulation. De plus, lors de la mise en place des routeurs 4G, je m'assurais que le mot de passe pour la connexion wifi respecter au moins une majuscule, entre 8 et 16 caractères, au moins un caractère spécial.

Composant essentiel n°4 : Utiliser une approche rigoureuse et méthodique (démarche scientifique)

Au début de mon stage, lors d'intervention ou de mise en place de solution téléphonique (raccourcis par la suite en MEP), je paniquais, je ne pouvais donc pas réaliser mes interventions/ MEP efficacement. Puis avec l'aide de mon tuteur nous

avons mis en place des protocoles à respecter. Par exemple lors de portabilité d'un numéro, qu'il soit fixe ou mobile, nous archivons dans un tableau Excel, le numéro de la ligne, le RIO, le code PUK, le numéro de SIM, la date de la portabilité et le forfait associé (exemple ci-dessous).

Ligne	RIO	Code PUK	N° SIM	date de porta	FORFAIT
-------	-----	----------	--------	---------------	---------

La portabilité est l'opération qui permet à un client de pouvoir conserver son numéro lors du changement d'opérateur, pour cela nous devons récupérer le RIO, qui est le mot de passe de la ligne.

Grâce à la mise en place de ces protocoles, j'ai pu lors des interventions/MEP mieux gérer mon stress, et surtout réaliser mes interventions/MEP plus efficacement.

Composant essentiel n°5 : Assurer une veille technologique

Lors de mon arrivée dans ce stage, j'ai pu remarquer de nombreuses technologies, téléphonies qui étaient plutôt anciennes, j'ai alors conseillé mon entreprise de les mettre à jour. De plus, j'ai pu utiliser, pour aider des clients, une clé USB avec Médicat. Médicat est un outil de dépannage, celui-ci nous permet de pouvoir changer ou enlever le mot de passe des utilisateurs Windows, mais aussi de réaliser des diagnostics pour savoir si notre Windows a des virus.

Apprentissage critique n°3 : Déployer des postes clients et des solutions virtualisées adaptées à une situation donnée

Lors de mon stage, j'ai dû mettre en place un système de backup, fourni par Appliwave. Avant de pouvoir le mettre en place avec notre client, je devais effectuer des tests sur des VM j'ai dû alors mettre en place deux VMs sur Virtualbox. Ceci m'a permis par la suite de tester ce système de backup et de le prendre en main.

Apprentissage critique n°6 : Travailler en équipe pour développer ses compétences professionnelles.

Lors de stage, j'ai pu de nombreuses fois travailler en équipe avec des personnes de métiers différents au mien. Comme cité précédemment, j'ai pu travailler avec un électricien, il a pu m'aider dans le changement et le tirage d'un nouveau câble RJ45,

j'ai pu discuter avec et apprendre quelques notions d'électricité. De plus, en réalisant des rendez-vous avec les commerciaux de ma boîte, j'ai pu apprendre les démarches et des comportements lors des premières visites chez les clients.

Par la suite je ne vais pas répéter les composantes essentielles 1, 2 et 3 car je suis dans le même cas que l'UE1.

4.2 UE2

Apprentissage critique n°2 : Mettre en place un accès distant sécurisé

Lors de mon stage, j'ai dû travailler avec des IPBX, c'est-à-dire des serveurs de téléphonies en local, le problème est que si le client rencontré une panne sur un téléphone ou sur un serveur nous devons nous déplacer. J'ai alors conseillé dans les cas où nous possédions le lien internet, de mettre en place un web acces. J'ai alors mis en place des règles de NAT qui me permettait d'avoir un accès à distance sur le port 8086, pour l'IPBX et le port 444X, pour les téléphones avec le X correspondant au numéro du téléphones

Apprentissage critique n°5 : Capacité à questionner un cahier des charges RT

Lors de nombreuses commandes, je questionnais les commerciaux pour savoir si un téléphone n'était pas mieux pour une solution ou l'autre. Exemple, le centrex Keyyo ne prends pas en compte que les téléphones de la marque Polycom et Spectralink, nous pouvions prendre des téléphones d'autres marques mais les options du centrex Keyyo ne s'appliquaient pas dessus. De ce fait lorsque, je voyais sur le contrat des téléphones Yealink et une solution de centrex, je préférais leur demander s'il n'était pas mieux d'utiliser des téléphones pris en compte par la solution.

5. Conclusion

Mon expérience au sein de la société Omnitel a renforcé mes bases sur la téléphonie VOIP. J'ai pu consolider l'idée d'être dans le secteur de la prestation téléphonique. Je tiens remercie toutes les personnes de la société mais aussi mon tuteur d'alternance

Geoffrey Bastid, mais aussi Dorian Laury, qui ont été d'une aide précieuse pour mon stage et de leur accueil.