

Assistance/support aux clients

I. Introduction

Au sein de l'entreprise NSI-SADIMO, l'une de nos principales missions est d'assurer une assistance aux clients, que ce soit au niveau du matériel vendu, des logiciels développés par l'entreprise ou non.

L'assistance se fait principalement à distance, via des logiciels qui permettent d'avoir le contrôle sur un appareil à distance, tel que Teamviewer ou ultraviewer. L'assistance peut également se faire sur place si besoin, tel que l'installation et la configuration d'un nouvel appareil informatique.

Pour que le client puisse avoir accès au service assistance, il doit souscrire à un forfait.

Voici différentes missions que nous pouvons rencontrer :

- Installation, configuration du matériel informatique ;
- Assistance et dépannage sur les logiciels de l'entreprise ;
- Assistance et dépannage sur du matériel informatique ;
- Assistance et dépannage de boîtes de messageries ;
- Installation, configuration de sauvegardes ;

Première mission : dépannage de boîtes de messageries

I. Contexte

Un client nous a signalé un problème de réception de mails sur Outlook. Il a été constaté que le client utilisait un serveur SMTP tiers pour envoyer des courriels à partir de son compte de messagerie professionnel. Le serveur SMTP était configuré pour utiliser le port 25 et le chiffrement SSL.

Après quelques recherches dans la documentation dédiée à la messagerie Outlook, ainsi que sur des forums traitant de ce sujet, il a été remarqué que le serveur SMTP n'était pas correctement configuré pour la réception de courriels.

II. objectif

L'objectif de cette mission est de diagnostiquer et résoudre le problème de réception de messagerie Outlook du client, afin de rétablir la fonctionnalité complète de son système de messagerie électronique.

III. Réalisation du dépannage

Afin de résoudre ce problème, il a été décidé de modifier les paramètres de serveur SMTP avec les coordonnées de leur opérateur Orange, le port par 587 et le chiffrement en STARTTLS.

La procédure suivante a été effectuée pour résoudre le problème de réception de mails :

- 1) Ouverture d'Outlook : Nous avons pris le contrôle du pc du client à distance via un logiciel de support à distance tel que ultraviewer.
- 2) Accéder aux paramètres de compte : Les paramètres de compte de messagerie ont été accessibles en sélectionnant le menu Fichier, puis comptes et paramètres.
- 3) Sélectionner le compte : Les paramètres de compte de messagerie ont été accessibles en sélectionnant le menu Fichier, puis Comptes et paramètres.
- 4) Modifier les paramètres du serveur sortant : En cliquant sur le bouton Modifier, les paramètres du serveur sortant ont été modifiés pour utiliser le serveur SMTP de l'opérateur Orange, le port 587 et le chiffrement STARTTLS.
- 5) Tester la réception de courriels : Après avoir sauvegardé les paramètres de compte, nous avons effectués un test de réception de courriels pour s'assurer que le problème avait été résolu.
- 6) Vérifier la réception de courriels : Les courriels ont commencé à être reçus avec succès dans la boîte de réception du client.

IV. Conclusion

En modifiant les paramètres du serveur SMTP pour utiliser le serveur SMTP de l'opérateur Orange, le port 587 et le chiffrement STARTTLS, le problème de réception de courriels sur Outlook a été résolu avec succès.

Deuxième mission : Problème de validité d'un document XML

I. Contexte

Le problème spécifique que nous avons rencontré était lié à un fichier XML qui était généré par un programme tiers. Lorsque nous avons tenté de lire le fichier à l'aide d'un programme d'analyse XML, nous avons reçu une erreur indiquant que le fichier était invalide et qu'il ne contenait pas d'élément racine. Cela signifiait que le fichier ne pouvait pas être interprété correctement.

II. Objectif

L'objectif de cette mission est de diagnostiquer et résoudre le problème de validité d'un document XML du client, afin de garantir la conformité de ce document aux normes et standards du XML et permettre une utilisation appropriée du document par le client.

III. Diagnostic

Pour diagnostiquer le problème, nous avons examiné le fichier XML à l'aide d'un éditeur de texte. Nous avons constaté que le fichier ne contenait aucun élément racine, ce qui était à l'origine de l'erreur de validation. En d'autres termes, le fichier ne commençait par aucun élément XML tel que <root>. Cela empêche d'interpréter correctement le fichier.

IV. Solution

Après l'identification du problème, nous avons examiné les programmes installés sur la machine qui avaient pu générer le fichier. Nous avons identifié HP Support Assistant comme étant le programme responsable de la création du fichier XML. Après avoir désinstallé HP Support Assistant, nous avons pu ouvrir le fichier XML sans difficulté à l'aide d'un programme d'analyse XML. Nous avons également généré un nouveau fichier XML à partir de la même source et avons constaté qu'il contenait un élément racine valide.

V. Conclusion

Dans ce cas spécifique, nous avons découvert que le fichier XML ne contenait pas d'élément racine, ce qui empêchait son interprétation correcte. En désinstallant HP Support Assistant, nous avons pu résoudre le problème et ouvrir le fichier XML correctement. Il est important de garder à l'esprit que les programmes tiers peuvent parfois causer des problèmes inattendus avec des fichiers XML, et qu'il est donc important de diagnostiquer correctement les problèmes pour trouver la solution appropriée.