

## BTS SIO — Option SISR

---

# Documentation Technique

---

## Ticketing Niveau 1 & Niveau 2

<b>Auteur</b>	Evan Pellegrino
<b>Entreprise</b>	Asap Network (anciennement Asap Télécom)
<b>Durée</b>	2 ans d'alternance
<b>Outil</b>	JitBit — autohébergé en datacenter
<b>Tickets pris en charge</b>	266 tickets — 2006 réponses rédigées
<b>Formation</b>	BTS Services Informatiques aux Organisations — Option SISR
<b>Épreuve</b>	E5 — Situation professionnelle individuelle

*Version 1.0*

## Sommaire

---

<b>Sommaire</b>	<b>2</b>
<b>1. Introduction</b>	<b>3</b>
<b>2. Présentation de l'entreprise</b>	<b>3</b>
2.1 Asap Network — historique et activités	3
2.2 Les contrats de maintenance	3
<b>3. La solution de ticketing : JitBit</b>	<b>3</b>
3.1 Présentation de JitBit	4
3.2 Interface JitBit — vue d'ensemble	4
3.3 Gestion des réponses et notes internes	4
3.4 Canaux d'entrée des tickets	5
<b>4. Types de tickets et périmètre d'intervention</b>	<b>5</b>
4.1 Tickets téléphonie (majoritaires)	5
4.2 Tickets fibre et réseau	6
4.3 Tickets système et assistance utilisateur	6
<b>5. Niveau 1 et Niveau 2 : distinction et montée en compétence</b>	<b>6</b>
5.1 Définition des niveaux	6
5.2 Progression au cours de l'alternance	7
<b>6. Procédures et bonnes pratiques</b>	<b>7</b>
<b>7. Exemples de tickets traités</b>	<b>7</b>
7.1 Exemple — Ticket téléphonie (N2)	7
7.2 Exemple — Ticket fibre	8
<b>8. Statistiques et bilan</b>	<b>8</b>
8.1 Volume d'activité	9
8.2 Répartition estimée par catégorie	9
<b>9. Conclusion</b>	<b>9</b>

# 1. Introduction

---

Cette documentation décrit mon expérience en gestion de tickets d'assistance informatique de niveau 1 et niveau 2, acquise au cours de mes deux années d'alternance chez Asap Network. Elle s'inscrit dans le cadre de la validation de l'épreuve E5 du BTS SIO option SISR et constitue une situation professionnelle individuelle à part entière.

Elle présente l'entreprise, la solution de ticketing utilisée, les différentes catégories de tickets traités, la méthodologie appliquée, ainsi que des exemples concrets d'interventions. Les statistiques de tickets clôturés illustrent le volume d'activité pris en charge sur la période.

## 2. Présentation de l'entreprise

---

### 2.1 Asap Network — historique et activités

Asap Network est le nom actuel de la société, anciennement connue sous le nom d'Asap Télécom. Ce changement de dénomination reflète l'élargissement des activités de l'entreprise, qui couvre aujourd'hui bien au-delà de la seule téléphonie. L'agence est située au 157 Avenue Gaston Imbert, 13790 Rousset.

Domaine	Détail des offres
Téléphonie IP	Vente et support de systèmes PBX : Yeastar Cloud, Yeastar physique, 3CX, Wildix
Système	Vente de postes informatiques + contrats de maintenance (supervision et assistance utilisateur)
Réseau	Firewalls Fortigate et Sophos (migration EOL récente), routeurs MikroTik avec backup 4G
Connectivité fibre	Liens fibre via le groupe Convergence France
Serveurs	Environnements Windows (Hyper-V, RDS, DC) et Linux (Proxmox, VPN, etc.)

La téléphonie reste le cœur historique du métier, ce qui explique que la majorité des tickets traités concernent des problématiques PBX. Cependant, la part des tickets réseau et système est en constante progression avec la montée en gamme des offres de l'entreprise.

### 2.2 Les contrats de maintenance

Les clients peuvent souscrire à des contrats de maintenance qui leur permettent d'ouvrir des tickets d'assistance auprès des équipes techniques. Des formules premium existent, incluant une astreinte téléphonique disponible 24h/24 et 7j/7 pour les clients à criticité élevée.

## 3. La solution de ticketing : JitBit

---

### 3.1 Présentation de JitBit

JitBit est la solution de gestion de tickets utilisée par Asap Network. Elle est déployée en mode autohébergé sur un des serveurs de l'entreprise situé en datacenter, garantissant ainsi la maîtrise des données et la disponibilité du service.

Caractéristique	Détail
Solution	JitBit Helpdesk — support.asap-cloud.fr/support
Mode d'hébergement	Autohébergé — serveur dédié en datacenter
Canaux d'entrée des tickets	E-mail entrant, appels téléphoniques (04 84 900 905), NinjaOne RMM
Interface	Application web accessible aux techniciens et aux clients

### 3.2 Interface JitBit — vue d'ensemble

La capture ci-dessous montre l'interface principale de JitBit avec la liste des tickets ouverts. On y retrouve pour chaque ticket : son titre avec le nom du client, son statut (Nouveau, En attente de fermeture...), le technicien assigné, et la date de dernière mise à jour. Les tickets sont organisés par catégories (Incident Téléphonie, Incident FIBRE, etc.) visibles dans le panneau gauche.

The screenshot displays the JitBit support interface for 'Support technique ASAP'. The top navigation bar includes a search bar, a '+ Nouveau billet' button, and a user profile for 'Evan'. Below the navigation, there are tabs for 'Billets', 'Base de connaissances', 'Rapports', and 'Administration'. A filter bar shows various ticket statuses: 'Sans réponse (31)', 'Non fermé (37)', 'Non-assignés (14)', 'Traité par vous (2)', and 'Tous (5225)'. The main content area is a table of tickets with columns for 'OBJET', 'PRIORITÉ', 'STATUT', 'DATE', 'ECHÉANCE', 'TECHNICIEN', 'MIS À JOUR', and 'PRÊT DE MATÉRIEL?'. The table lists several tickets, including 'Configuration Forti du magasin de...', 'problème d'imprimante', and 'Réinitialisation mot de passe Wildix - Compte (6021)'. A left sidebar shows a tree view of 'Catégories de billets' with counts for each category.

### 3.3 Gestion des réponses et notes internes

JitBit permet deux types de communications distinctes au sein d'un ticket. La capture ci-dessous montre l'interface de réponse, avec la bascule « Pour les techniciens uniquement » permettant de choisir entre réponse publique (client) et note interne (équipe technique). On y voit également la signature automatique d'Evan Pellegrino, Technicien chez Asap Network.

A: [redacted] x Arthur Guignonnet x [redacted] x Cyprien AUGY x Luca Durbec x  
 Evan Pellegrino x Jérôme Chaussin x Sofiane Garnoussi x Miguel Gasch x Ajouter...

B I U [list] [link] [image] [emoji] [undo] [redo] [code] Réponses automatiques Insérer KBArticle

Bonjour,

**Evan PELLEGRINO**  
 Technicien  
 07 57 02 77 68 | 04 84  
 900 905  
[Agence d'Aix en Provence](#)  
 157 Avenue Gaston  
 Imbert  
 13790 - Rousset

Répondre (ctrl + enter) Répondre et fermer  Pour les techniciens uniquement

Joindre un fichier... attach OneDrive... écran de saisie...

Type de réponse	Destinataires	Utilisation
Réponse publique	Client (destinataires en haut du formulaire)	Communication directe : demandes d'information, communication de solution
Note interne (« Pour les techniciens uniquement »)	Équipe technique uniquement	Passation entre techniciens, suivi interne, notes d'avancement

### 3.4 Canaux d'entrée des tickets

- Par e-mail : le client envoie un e-mail au support, qui crée automatiquement un ticket dans JitBit
- Par téléphone au 04 84 900 905 : si le problème ne peut pas être résolu en direct, un ticket est créé manuellement
- Via NinjaOne RMM : les alertes de supervision génèrent des tickets remontés directement dans JitBit

## 4. Types de tickets et périmètre d'intervention

### 4.1 Tickets téléphonie (majoritaires)

La téléphonie représente la plus grande part des tickets traités, en cohérence avec l'activité historique de l'entreprise. Les systèmes PBX supportés sont variés :

Système PBX	Type	Niveau de maîtrise
Yeastar Cloud	PBX hébergé dans le cloud Yeastar	Maîtrise complète
Yeastar physique	Boîtier PBX on-premise chez le client	Maîtrise complète
3CX	PBX logiciel (on-premise ou cloud)	Maîtrise complète
Wildix	PBX cloud unifié	Utilisation courante

Les interventions téléphonie couvrent notamment : la configuration de postes SIP, la gestion des files d'attente, le paramétrage des renvois d'appels, la résolution de problèmes de qualité audio, et le support utilisateur sur les interfaces web des PBX.

## 4.2 Tickets fibre et réseau

Les tickets fibre sont relayés au support de Convergence France, qui dispose d'un accès direct aux opérateurs pour les configurations réseau côté opérateur. Les équipements réseau gérés incluent :

Équipement / Service	Remarque
Liens fibre	Via Convergence France (groupe Asap Network)
Firewalls Fortigate	Solution principale actuelle
Firewalls Sophos	Migration récente — anciens modèles Sophos étaient EOL
Routeurs MikroTik	Avec backup 4G intégré sur les liens fibre

## 4.3 Tickets système et assistance utilisateur

- Assistance rapide aux utilisateurs : fichiers partagés, accès réseau, problèmes d'imprimante, etc.
- Windows Server : Hyper-V, RDS (Remote Desktop Services), Active Directory / Domain Controller
- Linux : Proxmox (virtualisation), serveurs VPN, configurations diverses

# 5. Niveau 1 et Niveau 2 : distinction et montée en compétence

## 5.1 Définition des niveaux

	Niveau 1	Niveau 2
Objectif	Résolution rapide des incidents courants	Traitement des incidents complexes ou escaladés

	Niveau 1	Niveau 2
Durée typique	Quelques minutes à 1h	Investigation approfondie, durée variable
Exemples	Problème poste SIP, MdP, fichier partagé	Config avancée PBX, incident fibre, migration firewall
Autonomie	Procédures connues, diagnostic standard	Analyse technique, coordination opérateurs/éditeurs
Escalade	Vers N2 si non résolu	Vers éditeur ou opérateur si nécessaire

## 5.2 Progression au cours de l'alternance

En première année d'alternance, l'activité était principalement centrée sur le niveau 1 : prise en charge des incidents courants, respect des procédures établies, et montée en compétence sur les outils (JitBit, interfaces PBX, NinjaOne).

En deuxième année, avec la maîtrise acquise des systèmes Yeastar et 3CX, la prise en charge de tickets de niveau 2 est devenue courante : configurations complexes, coordination avec les supports éditeurs, et traitement d'incidents multi-services.

## 6. Procédures et bonnes pratiques

Bien que l'équipe ne soit pas extrêmement procédurière, plusieurs règles fondamentales sont appliquées systématiquement afin de garantir la qualité du service et la continuité du traitement :

### Règle n°1 — Coordonnées de rappel

Chaque ticket doit impérativement comporter un moyen de recontacter le client : numéro de téléphone ou adresse e-mail. Cette information est indispensable pour assurer le suivi.

### Règle n°2 — Titre normalisé

Le titre de chaque ticket doit suivre le format : [Nom du client] + [Description courte de la problématique]. Exemple : « COA - Problème appels entrants et sortants postes Compta et Maintenance ». Cette convention facilite la lecture rapide et la recherche dans l'historique.

### Règle n°3 — Note de passation obligatoire

Avant tout départ (week-end, vacances, jours en école), le technicien responsable doit laisser une note interne détaillant l'état d'avancement, les actions déjà effectuées et les prochaines étapes, afin qu'un collègue puisse prendre le relais sans perte d'information.

## 7. Exemples de tickets traités

### 7.1 Exemple — Ticket téléphonie (N2)

Le ticket ci-dessous illustre un incident téléphonie de niveau 2 traité pour le client COA Languedoc (ticket #12503). Le problème concerne des appels entrants et sortants défilants sur les postes Compta et Maintenance. On peut y observer la structure type d'un ticket JitBit : titre normalisé (Nom client + problématique), catégorie « Incident Téléphonie / PB téléphone », priorité, numéro de rappel du client et technicien assigné.

## 7.2 Exemple — Ticket fibre

Le ticket ci-dessous (ticket #12566) concerne une panne fibre chez le client M2S Vitrolles. Le ticket est catégorisé « incident d'internet / FIBRE » et a été ouvert par téléphone (Via: Phone). Statut : Fermé — la panne opérateur a été résolue après coordination avec Convergence France.

Pour ce type de ticket, un lien direct vers le ticket opérateur Convergence France est ajouté dans JitBit, permettant au technicien de suivre l'avancement côté opérateur sans changer d'outil :

Lien n°1 vers  
ticketing  
opérateurs:

[https://fusion.groupe-  
convergence.com/opérateur/techni-  
que/tickets/0598746](https://fusion.groupe-convergence.com/opérateur/technique/tickets/0598746)

## 8. Statistiques et bilan

## 8.1 Volume d'activité

La capture ci-dessous, extraite du profil JitBit `evan@asapnetwork.pro`, récapitule l'activité sur la durée de l'alternance. Ces chiffres sont d'autant plus significatifs que le planning implique une présence en entreprise à mi-temps (alternance école / entreprise).

evan@asapnetwork.pro	
Type	Administrateur
Prénom :	Evan
Nom :	Pellegrino
<b>Billets soumis</b>	<b>1</b>
<b>Tickets pris en charge</b>	<b>266</b>
Replies written:	2006
Tickets créé pour le compte d'autrui :	148
E-mail:	<code>evan@asapnetwork.pro</code>
Numéro de téléphone ::	
Société:	
Département:	hotline

Indicateur	Valeur
Tickets pris en charge	266
Réponses rédigées	2006
Tickets créés pour le compte d'autrui	148
Billets soumis (en tant que client)	1
Département	Hotline

## 8.2 Répartition estimée par catégorie

Catégorie	Part estimée	Systèmes concernés
Téléphonie	~55 %	Yeastar Cloud/physique, 3CX, Wildix
Réseau / Fibre	~25 %	Fortigate, Sophos, MikroTik, Convergence France
Système / Assistance utilisateur	~20 %	Windows Server, Hyper-V, RDS, Proxmox, VPN

## 9. Conclusion

Cette expérience de ticketing niveau 1 et niveau 2 chez Asap Network a constitué le cœur de mon activité en alternance. En deux ans, j'ai développé une autonomie technique sur un périmètre large couvrant la téléphonie IP, le réseau, les firewalls et l'assistance système, dans un environnement multi-clients et multi-technologies.

Les 266 tickets pris en charge et les 2006 réponses rédigées témoignent d'une capacité à traiter des problématiques variées avec rigueur et méthode, tout en assurant la communication avec les clients et la transmission des informations à l'équipe technique via les notes internes JitBit.

La maîtrise des systèmes Yeastar et 3CX, acquise progressivement au fil des tickets traités, constitue aujourd'hui une compétence solide directement valorisable dans un poste de technicien support ou d'administrateur systèmes et réseaux.