

Résolution d'incident lié à la solution **Odigo**



Gildas CHERAUD BOISTEAU

BTS Service Informatique aux Organisations option SISR

Sommaire

- 1 - Descriptif
- 2 - Enjeux du support
- 3 - Procédure de diagnostic et de résolution
- 4 - Logigramme
- 5 - Vérification du rétablissement du Service
- 6. Qualité de Service (QoS) et Sécurité
- 7 - Capitalisation et continuité du Service
- 8 - Lien avec l'Organisation
- 9 - Conclusion

1. Descriptif

La solution Odigo est un service de type **SaaS (Software as a Service)** utilisé par Nickel pour la gestion de sa relation client. Elle repose sur la technologie **VoIP (Voice over IP)**, permettant l'acheminement des flux vocaux via le réseau de données.

1.1 Description du service

Le service Odigo permet la gestion des appels téléphoniques entrants et sortants des équipes métier. Il est critique pour l'activité de relation client.

1.2 Objectif du service

L'objectif est de garantir la disponibilité du service de téléphonie et de rétablir rapidement la capacité des utilisateurs à traiter les appels en cas d'incident.

1.3 Utilisateurs concernés

Ce service concerne les utilisateurs des équipes métier utilisant la solution Odigo pour la gestion des appels clients.

1.4 Recensement des ressources

Les ressources mobilisées pour ce service sont :

- La plateforme de téléphonie Odigo
- Les postes de travail utilisateurs
- Les casques et périphériques audio
- La connexion réseau de l'entreprise

2. Enjeux du support

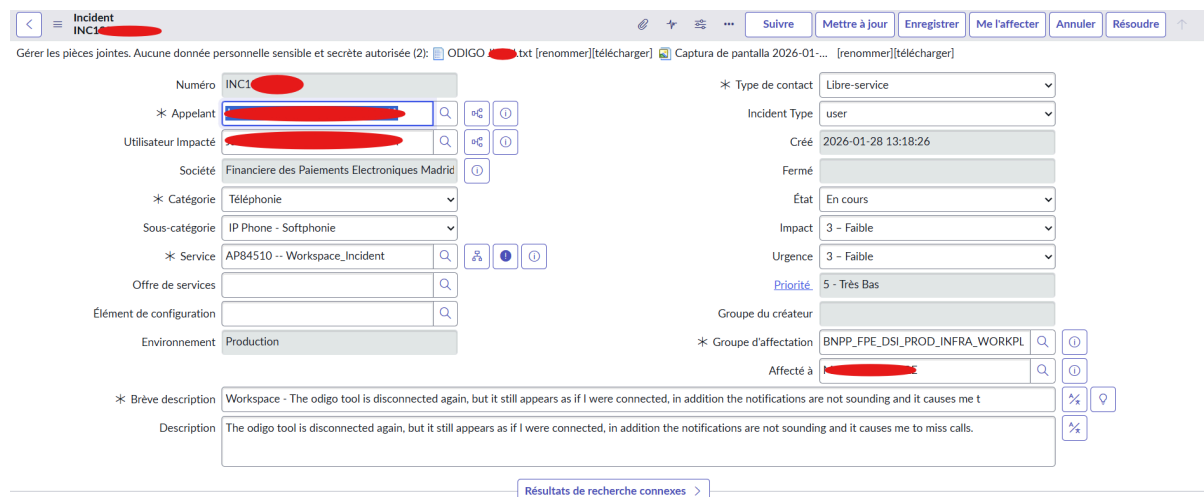
Criticité : Le Service Client (Front, Back-Office, Fidélité) dépend entièrement de cet outil pour ses missions quotidiennes. Toute panne audio représente une rupture de la **continuité de service**.

- **Complexité technique** : Le fonctionnement d'Odigo via un navigateur web nécessite une configuration parfaite de la couche matérielle (casque), de la couche système (Windows) et de la couche applicative (autorisations du navigateur via les API WebRTC).

3. Procédure de diagnostic et de résolution

Lorsqu'un incident est signalé, un diagnostic structuré est appliqué afin d'identifier rapidement l'origine du dysfonctionnement et de rétablir le service.

Dans le cadre de cette intervention, j'applique ce logigramme lors de la prise en charge des incidents Odigo afin de diagnostiquer efficacement l'origine du dysfonctionnement et de rétablir le service.



The screenshot shows the Odigo incident management interface. At the top, there's a header with navigation icons and buttons: Suivre, Mettre à jour, Enregistrer, Me l'affecter, Annuler, Résoudre. Below the header, there's a section for managing attachments, showing two files: ODIGO [redacted].txt and Captura de pantalla 2026-01-... [redacted].

The main form is divided into two columns. The left column contains fields for:

- Numéro: INC1 [redacted]
- * Appellant: [redacted]
- Utilisateur Impacté: [redacted]
- Société: Financiere des Paiements Electroniques Madrid
- * Catégorie: Téléphonie
- Sous-catégorie: IP Phone - Softphonie
- * Service: AP84510 - Workspace, Incident
- Offre de services: [redacted]
- Élément de configuration: [redacted]
- Environnement: Production

The right column contains fields for:

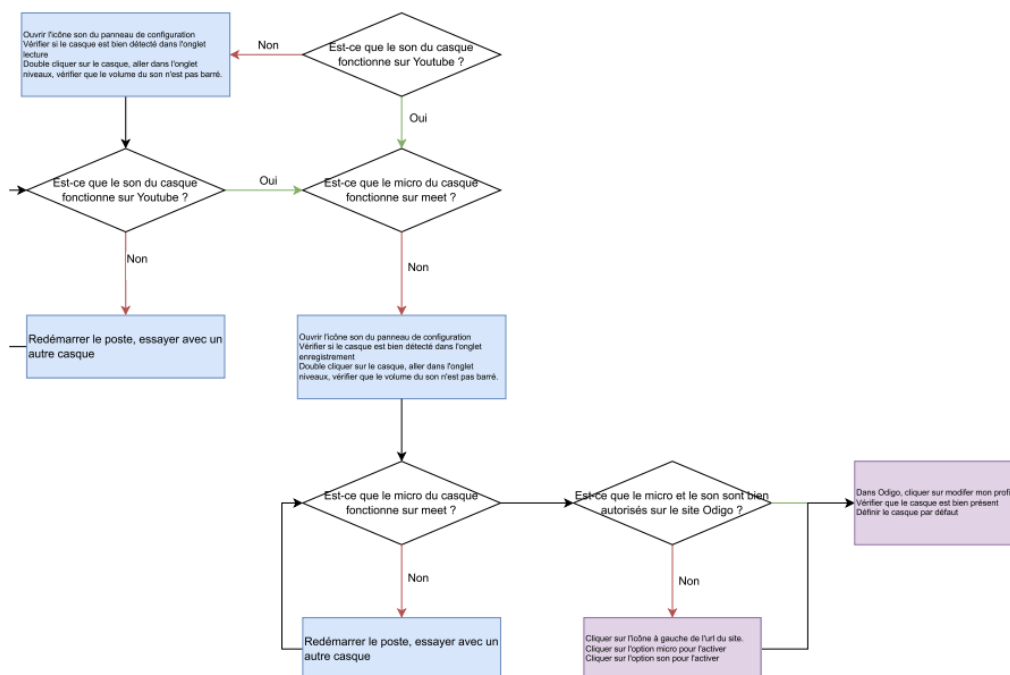
- * Type de contact: Libre-service
- Incident Type: user
- Créé: 2026-01-28 13:18:26
- Fermé: [redacted]
- État: En cours
- Impact: 3 - Faible
- Urgence: 3 - Faible
- Priorité: 5 - Très Bas
- Groupe du créateur: [redacted]
- * Groupe d'affectation: BNPP_FPE_DSI_PROD_INFRA_WORKPL
- Affecté à: [redacted]

At the bottom, there's a section for descriptions:

- * Brève description: Workspace - The odigo tool is disconnected again, but it still appears as if I were connected, in addition the notifications are not sounding and it causes me t
- Description: The odigo tool is disconnected again, but it still appears as if I were connected, in addition the notifications are not sounding and it causes me to miss calls.

At the very bottom, there's a button labeled "Résultats de recherche connexes >".

4. Logigramme



Pour garantir un **MTTR (Mean Time To Repair)** optimal, mon équipe a formalisé un logigramme de diagnostic structuré par couches :

Couche Physique & Pilotes : Vérification initiale via YouTube pour isoler le bon fonctionnement du casque et des pilotes audio Windows . Si le son échoue ici, l'incident est purement local au matériel.

Couche Système & Accès : Test du microphone via Google Meet pour vérifier si le système d'exploitation et le navigateur autorisent l'accès aux périphériques de saisie vocale.

Couche Applicative (Odigo) : Vérification finale des paramètres de profil au sein de la solution SaaS pour définir le casque comme périphérique par défaut.

Cette approche méthodique permet d'éliminer les faux positifs et de résoudre l'incident au niveau le plus bas possible avant d'envisager une escalade technique.

Cette procédure a été appliquée lors de l'incident INC138412 concernant un dysfonctionnement audio.

L'action corrective appliquée a consisté à réinitialiser les permissions microphone et à définir le casque comme périphérique défaut dans Odigo

5. Vérification du rétablissement du service

Après intervention, je vérifie que les appels fonctionnent correctement et que l'utilisateur peut à nouveau utiliser le service sans anomalie.

La vérification audio ne pouvant être capturée, elle a été réalisée en conditions réelles en appel test interne conformément aux pratiques de support.

6. Qualité de Service (QoS) et Sécurité

Dans le cadre du support Workplace, je veille à deux aspects critiques :

Qualité de Service (QoS) : Je m'assure que les réglages audio (niveaux et volume) sont optimisés pour éviter les distorsions ou les échos, garantissant ainsi la qualité de l'expérience client.

Confidentialité : L'activation du micro et du son sur le site Odigo est strictement encadrée par les autorisations du navigateur. Je m'assure que seules les ressources nécessaires au fonctionnement du service sont activées, conformément aux règles de sécurité de Nickel.

7. Capitalisation et continuité du service

Le logigramme de diagnostic est conservé et partagé afin d'harmoniser les interventions et de réduire le temps de résolution lors d'incidents similaires.

8. Lien avec l'organisation du support

Les incidents Odigo sont pris en charge dans le cadre de l'organisation du support informatique afin d'assurer une gestion cohérente et efficace des demandes utilisateurs.

Les incidents liés à la solution Odigo sont tracés et suivis via l'outil ITSM ServiceNow, garantissant une prise en charge structurée et conforme aux processus de support.

9. Conclusion

Cette réalisation valide ma capacité à assurer le **MCO (Maintien en Conditions Opérationnelles)** d'un service métier critique. La création du logigramme de diagnostic permet de capitaliser sur la connaissance et d'homogénéiser les interventions au sein de l'équipe support. Les incidents notables sont systématiquement documentés dans **Confluence** pour enrichir la base de connaissances IT de l'organisation.