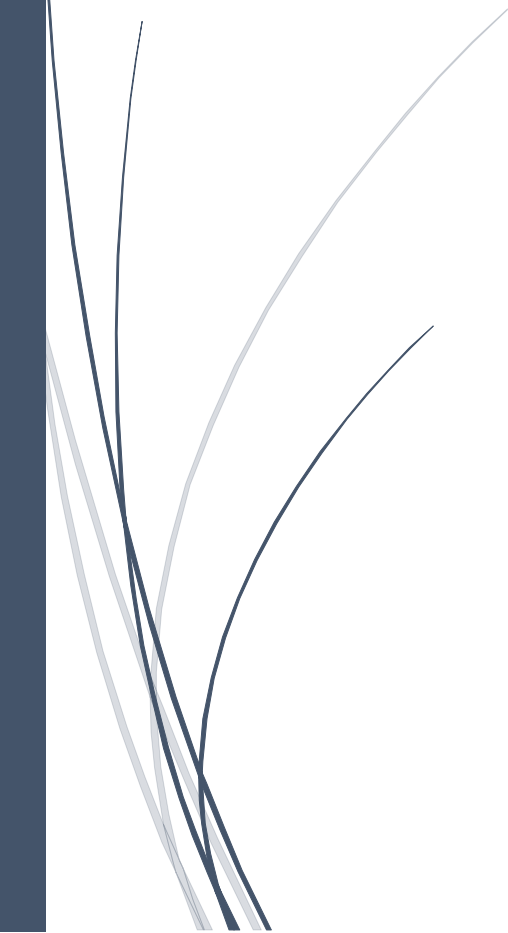


Nadir
DJEDIDEN



REALISATION PROFESSIONNEL DOLIBARR



DJEDIDEN Nadir
ARATICE

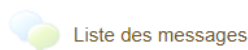
Table des matières

Exemples de tickets résolus.....	2
Exemple 1 :.....	2
Exemple 2 :.....	3

Exemples de tickets résolus

Exemple 1 :

Voici un exemple de ticket que j'ai traité cette année concernant des écrans interactifs. Le client nous a informés que l'écran devenait noir de manière aléatoire, sans fournir plus de détails. J'ai donc contacté le client par téléphone, car je n'avais pas son adresse e-mail, pour obtenir plus d'informations. Il m'a expliqué que l'écran ne fonctionnait correctement qu'une fois sur deux et qu'il devait être résolu avant la date limite du 20 novembre. Au début, j'ai envisagé un problème de câble d'alimentation mal branché ou défectueux, puis un problème de mise en veille de l'écran. Cependant, après vérification, ces hypothèses se sont avérées incorrectes. Il s'est avéré que l'écran était tout simplement défectueux, car le client l'avait reçu il y a à peine un mois et le problème était apparu dès sa première utilisation. J'ai donc demandé un remplacement de l'écran par un autre modèle.



Liste des messages

Message initial

Le client m'informe que l'ecran fait des ecrans noir aleatoirement

CO2309-5608

Le 14/11/2023

Compte rendu de Nadir :

Le probleme n'as pas été résolu, il faudra remplacer l'ecran par un neuf.

 MODIFIER

Date création	Utilisateur
14/11/2023 17:06	Nadir Djediden
compte rendu :	
Le problème n'a pas été résolu, donc il faudra remplacer l'écran par un neuf.	
30/10/2023 11:51	Nadir Djediden
J'ai eu un appel avec le client le 30/10/2023 pour discuter de la situation de l'écran. Il m'a informé que l'écran n'était utilisable qu'une fois sur deux.	
Il a souligné que ce problème devait être résolu avant la date butoir du 20 novembre.	
J'ai rassuré le client en lui expliquant que nous avions déjà pris des mesures en contactant le fournisseur et que le problème était identifié.	
Nous nous engageons à résoudre cette question avant la date butoir, ce qui signifie qu'il n'est pas nécessaire d'envoyer un écran de remplacement pour le moment.	
Je tiendrai le client informé de nos progrès et m'assurerai que la situation est résolue en temps voulu.	
NADIR DJEDIDEN	

Exemple 2 :

Faits :

Le client a commandé des écrans DONVIEW de version V11, mais a reçu deux versions différentes, comprenant à la fois des écrans V8 et V11, sans être prévenu préalablement par le commercial ou le fournisseur. Bien que le client ait principalement commandé des écrans V11, il a également accepté de recevoir des écrans V8, sans faire de remarques à ce sujet.

Problème :

Les écrans V8 présentent plusieurs problèmes d'utilisation, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité E-Share. Lorsque les périphériques sont connectés à l'écran via E-Share et que le hotspot de l'écran est activé pour accéder à Internet, les utilisateurs rencontrent des difficultés. Ils peuvent uniquement diffuser l'image, mais l'accès WiFi est coupé sur le périphérique. De plus, la version du tableau blanc sur les écrans V8 diffère de celle des écrans V11, ce qui entraîne des plaintes de la part des professeurs qui souhaitent une uniformité dans l'ensemble des écrans.

Solution :

Après avoir analysé la situation et identifié que 5 écrans en version V8 rencontrent des problèmes de connexion au hotspot WiFi, la meilleure solution consiste à remplacer ces écrans V8 par des écrans V11. Cette action permettra de résoudre les problèmes d'utilisation rencontrés par le client et d'assurer une cohérence dans toutes les salles équipées d'écrans interactifs. En conséquence, une demande de remplacement des écrans V8 par des écrans V11 a été soumise pour répondre aux besoins du client.

Réf: **TK2306-0078** [Retour liste](#) < >

Identifiant de suivi: 5979ac30c1a3

Sujet: **Différences de fonctionnement DONVIEW V8 et V11**

État: **Assigné**

Date création: 14/05/2023 09:18

Cité le: 02/10/2023 05:43

Auteur: **christian-martinet**

Client: **CECOO-SUPERSPARIS - SUPEREXPERTISE PARIS**

Projet:

Utilisateur assigné: **Gaelle Thozet** [Modifier](#)

Progression: **100%**

Donnée calculée (s): 0

Date de demande: 14/05/2023

Délai d'intervention estimé (jours réservé à l'analyse):

Garantie: **OUI**

Lieu de l'interv' - Adresse établissement:

Lieu de l'interv' - Contact (nom + tél): **9, RUE DU MOULIN DES BRUYERES, 93400 COURBEVOIE**

Lieu de l'interv' - Nom établissement:

Type produit: **Tableau interactif**

Modèle du produit affectueux: **DONVIEW V8**

N° Série du produit affectueux: **00000**

[Ajouter](#)

Classification

Type: **Demande d'assistance**
Tag/catégorie: **niveau compétences 1**
Sévérité: **Normal**

Modification du statut

[EN COURS](#)
[✓ SU](#)
[RE RÉPONDU](#)
[EN COURS](#)
[ET EN ATTENTE](#)

Contacts

Origine	Statut	Contacts	Type de contact	Téléphone	État
Vidéoconf	Assigné		Intervenant assigné		
Contact adresse de l'em	CECOO-SUPERSPARIS - SUPEREXPERTISE PARIS	SERGE DARDACHA	Intervenant externe		

Liste des messages

Message initial

Le client a été livré de 2 versions d'écrans DONVIEW V8 et V11 (ils avaient commandé des V8 mais on a livré 2 versions différentes sans prévenir le client ni le commercial). Ils rencontrent des problèmes d'utilisation sur les écrans V8.

1/ E-Share : ils utilisent un accès WIFI sécurisé depuis un portail captif et lorsqu'ils connectent un périphérique à l'écran depuis E-Share et veulent activer le HOT SPOT de l'écran pour surfer sur internet ils ne peuvent pas. Ils ne peuvent que diffuser l'image mais l'accès WIFI est coupé sur le périphérique.

Le problème ne se produit pas sur la version V11.

2/ La version du tableau blanc est différente d'une version à l'autre des écrans et les professeurs se plaignent. Ils demandent s'il est possible de mettre à jour la version du tableau blanc pour unifier à l'ensemble des écrans.

Ils demandent un changement de version Android sur les écrans pour passer en V11 (nous avons confirmé que ce n'était pas possible).

Voir s'il serait possible de mettre à jour la version d'E-SHARE et de l'app Tableau Blanc ?

Si ce n'est pas possible, ils souhaitent qu'on change les écrans pour des V11.

[MODIFIER](#)

Messages échangés

Date création	Utilisateur
17/10/2023 11:24	Nadir Djediden
Sute a mon appet avec Mr fevrier, le probleme est le suivant : Sur la vingtaine d'ecrans de leur parc, 5 ecrans en V8 posent des problèmes de connexion au hot spot (wifi). Les ecrans se deconnectent de maniere inopinée au reseau. Le client attend une solution qui passe soit par le changement d'ecran, l'upgrade vers une version V11 est malheureusement impossible. Nadir DJEDIDEN	