



Jérémie OBJOIS

Procédure type de mise à disposition et d'accompagnement d'un accès Wi-Fi invité

2022-2023

La présente documentation décrit un processus type de mise à disposition et d'accompagnement des utilisateurs concernant l'utilisation d'un accès Wi-Fi invité dans un environnement professionnel.

Dans le cadre d'un changement d'environnement de travail et de l'accueil d'utilisateurs externes, un réseau Wi-Fi invité a été mis en service.

- **La mise à disposition** de cet accès nécessite :
 - une vérification du bon fonctionnement du service,
 - une procédure utilisateur claire,
 - un accompagnement adapté afin de limiter les sollicitations du support.
- **La procédure de connexion** initiale a été :
 - revue et complétée afin d'en améliorer la clarté,
 - reformulée pour être compréhensible par un public non technique,
 - traduite en anglais afin de répondre à un contexte international.

L'objectif était de permettre aux utilisateurs d'accéder au réseau Wi-Fi invité **en toute autonomie**.

La procédure a également été rendue accessible aux utilisateurs via **un support documentaire centralisé**.

Cela a notamment permis **d'améliorer l'autonomie des utilisateurs**, de réduire les sollicitations du support et de garantir une expérience de connexion satisfaisante.

Mention légale

Ce document est une version anonymisée et générique d'une procédure réalisée en contexte professionnel.

Les environnements, infrastructures et organisations ont été volontairement modifiés afin de respecter les obligations de confidentialité.

Ce document est présenté uniquement à des fins pédagogiques et de démonstration dans le cadre d'un portfolio personnel.

