

econocom



Institut Universitaire de
Technologie,
Aix-Marseille Université

RAPPORT DE STAGE

Diplôme Universitaire de Technologie
Spécialité Réseaux et
Télécommunication

Assistant Technicien Utilisateur

Jérémy RANZIERI
ECONOCOM

Responsable entreprise : ANTUNES Alexandre
Responsable académique : ROUSSEAU Delphine
2019

Table des matières

I.Présentation de l'entreprise	5
1.1 CNIM	5
1.1.1 Historique	5
1.1.2 Activités	5
1.2 ECONOCOM	6
1.2.1 Historique	6
1.2.2 Activités	6
II.Présentation du sujet de Stage	7
2.1 Enoncé du sujet	7
2.2 Qu'est-ce que le support de proximité	7
2.3 Problématique	7
III.Présentation du travail réalisé	8
3.1 Les outil de travail du support technique	8
3.2 A l'arrivé d'un nouvelle utilisateur	10
3.3 Configuration des outils de travaux	12
3.3 Le support de proximité	17
IV Conclusion	20
V Remerciement	22
VI Glossaire	24
VII Bibliographie	27

I.Présentation de l'entreprise

1.1 CNIM

1.1.1 Historique

CNIM (Constructions industrielles de la méditerranée) est une société fondée en 1856 dont le siège social se trouve à Paris.

Fabricant français à dimension internationale. Il est composé de près de 2570 collaborateurs répartis dans près de 100 pays.

1.1.2 Activités

Le groupe CNIM est un fabricant au service de grandes entreprises privées et publiques, des collectivités locales et des États. Le groupe possède de nombreuses filiales acquises au fil des années, principalement dans le domaine de l'industrie et des nouvelles technologies. CNIM intervient dans 4 secteurs principaux :

- L'Environnement en offrant des services dans le traitement et la valorisation des déchets,
- L'Énergie avec la valorisation énergétique de la biomasse, la construction de centrales solaires et de parcs éoliens,
- L'industrie grâce à l'innovation technologique, en réponse à des besoins client, pouvant aller jusqu'à la fabrication de pièce particulière unique,
- La défense et la sécurité civile en contrat avec l'état et l'armée. Via la production de véhicules militaires, de systèmes de dissuasion ou via des services de cyber sécurité.

1.2 ECONOCOM

1.2.1 Historique

Econocom est une société créée en 1974, basée à Bruxelles. Présent dans 19 pays, elle a adoptée le statut de Société Européenne depuis 2015.

1.2.2 Activités

L'entreprise possède 21 sociétés Satellites positionnées dans les domaines stratégiques de développement d'Econocom.

Elles forment ce que l'on appelle la Galaxie Econocom. Le groupe Econocom compte plus de 10 500 collaborateurs dont 12 travaillant en prestation à la CNIM (2 à Paris et 10 à la Seyne sur mer où j'ai été affecté).

Econocom est spécialisé dans le service numérique pour de grandes entreprises. Dans l'éducation, la santé ou l'industrie, Econocom fournit et accompagne les utilisateurs* dans des solutions numériques et matériel informatique.

Econocom propose ainsi à de nombreuses entreprises, comme CNIM, des prestations à engagement de ressources afin de subvenir à leurs besoins en matière de service informatique en tout genre, gestion de parc informatique, supervision, support de proximité et gestion de stock informatique.

II. Présentation du sujet de Stage

2.1 Enoncé du sujet

A mon arrivée dans l'entreprise un projet de migration des boîtes mails vers Outlook a commencé. Pour les 10 semaines de mon stage j'ai eu pour tâche d'aider l'équipe du support technique afin de la décharger du travail quotidien pour qu'elle puisse se concentrer sur les problèmes liés à la migration. Mon travail était donc de répondre aux demandes des utilisateurs CNIM ou de l'équipe du support technique.

Pour cela, j'ai eu à me familiariser avec les différents outils et logiciels de gestion et de supervision, ainsi qu'avec les divers protocoles applicatifs pour chacune des tâches que je devais accomplir.

2.2 Qu'est-ce que le support de proximité

Dans une entreprise les problèmes techniques sont légion. Le support technique a pour rôle de répondre aux nombreuses demandes soumises par les utilisateurs ou par la direction. Ceci comprend :

- l'assistance sur site* suite à un incident, les interventions sur demande, installations, déplacements, ajouts, changements, suppressions de matériels et/ou de logiciels,
- le dépannage matériel et logiciel sur poste de travail* lorsque le dépannage à distance n'est pas possible,
- l'installation, configuration et synchronisation des smartphones et tablettes,
- l'assistance à l'utilisation, gestion des pannes matérielles en lien avec le fournisseur, prêt de matériels, installation et paramétrage des logiciels et applications sur les postes de travail.

2.3 Problématique

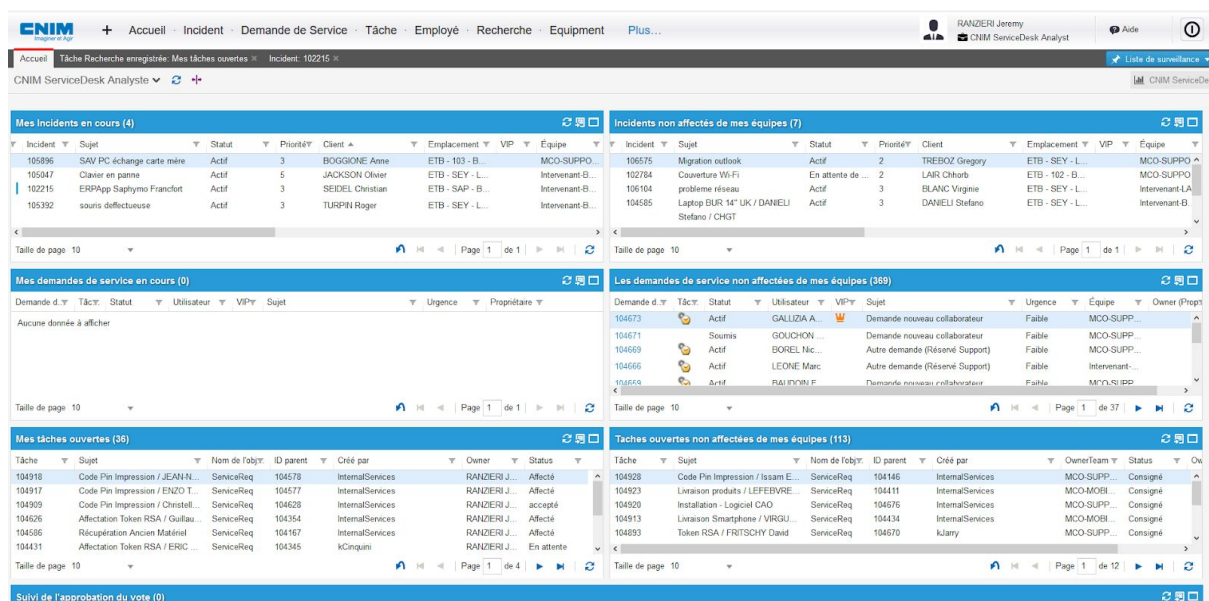
Pour assurer la fonction du support technique à la CNIM, de nombreux outils et protocoles doivent être maîtrisés. L'installation de certains logiciels, le dépannage ou la résolution de bugs demandent un protocole particulier, tant technique qu'administratif. De nombreuses fiches techniques à disposition des intervenants du support technique permettent de répondre à ces besoins. Néanmoins certains cas de figures non pas encore de réponse clair, ou ne sont pas documentés.

III. Présentation du travail réalisé

3.1 Les outils de travail du support technique

3.1.1 Cnimdesk

Cnimdesk est un logiciel interne permettant de créer des demandes d'assistances aux différents supports d'aide* de la CNIM. Cela permet d'avoir un suivi plus efficace et permet aux utilisateurs de créer eux même leurs demandes en toute autonomie.



écran d'accueil - Cnimdesk

Les incidents correspondent à des pannes matérielles ou autre. Les demandes de service, entraînent obligatoirement une ou plusieurs tâches*. Ainsi une demande d'un écran supplémentaire créera une demande de service et une seule tâche, livraison d'un écran. Chaque avancement dans une tâche doit être marquée par un commentaire afin de permettre aux utilisateurs et aux autres techniciens de connaître l'avancement de la/les tâche(s).

En plus de pouvoir gérer les demandes des utilisateurs cnimdesk permet aussi la gestion du parc matériel tel que les postes fixe ou portable, ou bien la recherche d'employés dans l'annuaire.

3.1.2 Admin

Du fait de la multitude l'application (Active Directory, Serveur Domino, Données et applications RH), l'application ADMIN a été créée afin d'être la base données centrale entre les différentes interfaces.

Cet annuaire informatique contient toutes les données relatives aux salariés CNIM, les partenaires, intérimaires et prestataires.

3.1.3 Avaya

Le system Manager Avaya est une interface graphique* permettant de gérer facilement :

- les lignes internes, Non-SDA (Sélection directe à l'Arrivée), permettant de communiquer vers l'extérieur mais ne peuvent pas être appelées directement sans passer par le standard téléphonique,
- les lignes externes, SDA, qui peuvent être appelées et être appelées directement depuis l'extérieur,
- les options de lignes, comme la boîte de messagerie ou le mot de passe de la messagerie vocale.

3.1.4 SCCM

SCCM est un logiciel permettant de manager de grands parc d'ordinateurs*. Il permet d'automatiser des fonctionnalités ou de prendre le contrôle de l'ordinateur à distance. Le premier cas m'a surtout été utile dans la configuration de poste en Windows 10. La prise de contrôle à distance* est un élément indispensable du service hotline du support technique afin de répondre aux demandes de l'utilisateur tout en étant en contact avec lui sans avoir à se déplacer, permettant ainsi de résoudre des problèmes hors de portée physique.

3.1.5 Base de connaissance

Pour chacune des actions courantes, des problématiques rencontrées et de leurs solutions, une fiche explicative est créée afin de donner le protocole aux autres techniciens. Cette base de donnée a été très importante durant mon stage afin de m'aider dans ma formation ainsi que dans mon autonomie vis à vis de mes collègues et des tâches qui m'ont été confiées.

3.2 Arrivée d'un nouvel utilisateur

Lorsqu'un nouvel utilisateur, un intervenant ou un prestataire arrive à la CNIM de nombreuses actions doivent être réalisées afin d'assurer son efficacité à travailler dès son premier jour.

Avant son arrivée, le responsable doit faire une demande via un formulaire de création de compte qu'il remettra au support technique. Celui-ci qui pourra alors créer un ticket* sur cnimdesk, l'outil interne permettant de gérer les demandes de service et autre incident. Cette demande peut également être saisie par le responsable sur cnimdesk..

3.2.1 Le compte utilisateur

Afin que le nouvel utilisateur puisse avoir accès à son environnement de travail (intranet, PC/Téléphone, Messagerie, outils et applications, etc), il faut lui créer un compte. Grâce au logiciel de gestion* administrateur, nommé sobrement Admin, le support technique a un accès à tout l'annuaire CNIM.

a. Création d'un compte utilisateur

La demande de création de compte via un formulaire ou par cnimdesk, permet au Support Technique de disposer de tous les éléments permettant de créer la fiche admin.

The screenshot shows a web-based form titled "Détail Acteur". The form is organized into several sections:

- Header:** Numéro: 10570, ACTIF ANNUAIRE, Type: Utilisateur Standard.
- Personal Information:** Qualité, Nom, Prénom, Responsable, Photo, Profil Inside, Avatar Inexistant.
- Entity and Society:** Entité, Secteur, Société, Direction, Centre, Etablissement, Société d'Appartenance, Chef de Centre (HR), VIP, Site, Group NT.
- Communication:** Téléphone, Portable, Numéro interne, Visio Virtuelle, Fax, maj email, Creation Notes, Compte Notes.
- Work Status:** Non visible, Salarié (CDD), Salarié (CDI), Prestataire, Partenaire, Stagiaire, Intérimaire, Date de Sortie AD, Annuaire Groupe, Visible, Inactivation Auto, Possible.
- Administrative Fields:** E Mail, Langue, Licence O365, Internet Autorisé, E1 Standard, Categorie, Projet FG, Prod J FGX, Tache FG.
- Administrative Details:** Etat, Statut Admin, Statut AD, Statut Notes, Acteur, Matricule, ADP, Date Entree HR, Date Sortie HR, Der. Connex. AD, Pos. Ind, Cref/Win/Ech, Contrat HR, Carte RSA, Expiration, Badge Desfire.
- Creation and Verification:** Date Création, Date Mise à jour, Par, Prod, Taux pres, Nudoss, Categorie, Vérifié, Non Vérifié, Motif, HR, Creation Avatar, Applis.

fiche utilisateur - Admin

La création de la fiche utilisateur nécessite de remplir les éléments suivants :

- Nom et prénom de l'utilisateur
- Nom et prénom de son responsable, ce qui permet de pré-remplir certaines informations administratives, comme le lieu de travail ou le service,
- Type de contrat,
- Date de sortie (le cas échéant), en faisant attention pour cette partie d'indiquer la date de sortie à J+1, sinon le compte sera bloqué le dernier jour de son travail,
- Le numéro de demande de service à indiquer dans la section commentaires.

La création de la boîte mail est automatisée mais l'alias de messagerie diffère selon le type de contrat sélectionné (les Prestataires ont des adresses mail en .ext@..., les partenaires on une adresse mail non CNIM, les Stagiaires ont des adresses mail en .stage@...).

Après avoir enregistré la création de compte, la fenêtre concernant les applications insides s'affiche, permettant de sélectionner les applications demandées dans le formulaire. Il me faudra alors cocher les applications demandées.

Un email est ensuite adressé au responsable afin de l'avertir de la création du compte et lui donner les informations de connexion :

- mot de passe originel et qui devra être changé à la première utilisation,
- identifiant, adresse mail, etc.

Chaque utilisateur a à sa disposition un espace réseau personnel, appelé le "vPerso", qui est nominatif et n'est accessible qu'en étant connecté au réseau CNIM. Une simple vérification dans le dossier de l'utilisateur me permet de m'assurer que l'utilisateur pourra utiliser son compte.

Les comptes ADMIN sont opérationnels environ 30min après l'enregistrement de la fiche utilisateur. De plus la fiche ne remontera dans les serveurs CNIM qu'à leurs mise à jour, qui se déroule toutes les nuits. Je dois faire attention en modifiant une fiche utilisateur existante, car une vérification de la réplication des données sur toutes les différentes interfaces (ADMIN, la boîte de messagerie, AVAYA ...) doit être effectuée.

3.3 Configuration des outils de travail

Une fois le compte créé, de nouvelles tâches me sont affectées via cnimdesk. L'affectation du matériel de base en fait partie.

3.2.1 Poste de travail

L'outil de travail le plus essentiel pour beaucoup d'utilisateurs. Actuellement les postes sont configurés avec Windows 10. Grâce à SCCM j'ai pu l'installer rapidement.

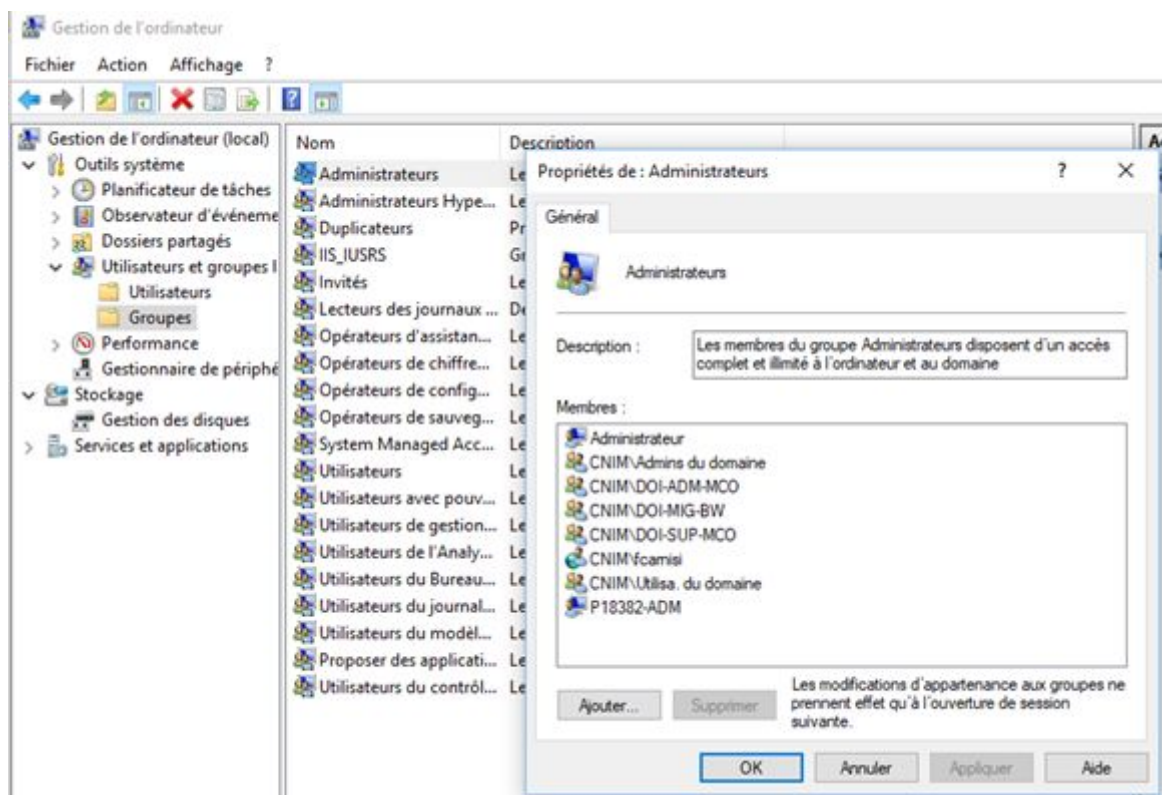
ID	Nom	Statut	Client	Utilisateur principal	Utilisateur actuellement connecté	Code de site	Activité des clients
P11308		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11477		Non	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Inactif	
P11483		Oui	cnim\at-p9166.cnim\hd...	CNIM\at-p9166	BRE	Actif	
P11550		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Inactif	
P11576		Non	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Inactif	
P11637		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11659		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11660		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11665		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11672		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11673		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11681		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11682-SSD		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11687		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11692		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11759		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11760		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11773		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Inactif	
P11798		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Inactif	
P11800		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11802		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11805		Non	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Inactif	
P11810		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11846		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11900		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11900		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11905		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11913		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11920		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11938		Oui	cnim\lcal_axes	CNIM\lcal_axes	BRE	Actif	
P11170							

Liste des Périphérique - console SCCM

Dans la console SCCM je sélectionne l'importation d'un nouveau Poste et entre :

- son nom (Numéro du poste dans les dossiers CNIM) et son UII (Universally Unique Identify*), pour un ordinateur HP,
- ou son adresse Mac*, pour un ordinateur DELL (bien que l'adresse Mac marche aussi pour un ordinateur HP).

Ensuite je l'affecte dans sa collection OSD* correspondante. Sur l'ordinateur à configurer j'accède au Bios* en appuyant sur F1 après mise sous tension. Je pourrais ainsi accéder aux informations du Pc, pour avoir son UII ou son adresse Mac. Une fois que le Pc est remonté dans la collection je lance le démarrage en réseau en appuyant sur F12 au démarrage. A ce moment là, la séquence de tâches, automatisée grâce à SCCM, est détectée et démarre automatiquement. Lorsque la configuration est terminée, il faut alors que je configure le compte de l'utilisateur final.



Liste des administrateurs - Gestion de l'ordinateur

Dans la session Administrateur*, je rajoute le poste en tant que nouvel utilisateur et le compte utilisateur en tant qu'administrateur local. Une fois cela fait je peux commencer à installer les logiciels demandés. Par défaut j'ai toujours installé IBM Notes Full Pack, pour la boîte de messagerie, remplacé par Outlook et Skype for Business, LifeSize Cloud et Avaya One-x pour effectuer des appel en passant par son ordinateur (avec un casque).

Une fois le poste configuré il faut mettre à jour son état dans cnimdesk. Le statut doit être mis à "En service", l'utilisateur doit être placé en tant que Propriétaire, son emplacement si besoin doit être choisi et un commentaire avec l'action faite "affectation du poste à ..." doit être ajouté avec mes initiales ainsi que le numéro de la tâche correspondante. Ceci permettra de pouvoir savoir où se trouve le poste, qui le possède et qui la configuré, permettant ainsi un bien meilleur suivi.

3.2.2 Outils de mobilité

Le modèle de téléphone peut varier en fonction du poste de l'utilisateur. Néanmoins quelque soit le modèle la procédure restera la même.

a. Activation de la carte SIM

Dans le cas où l'utilisateur ne possède pas déjà un numéro professionnel CNIM, je dois activer une carte sim, que l'on m'a préalablement fournie. Pour cela je dispose de différents moyens. Le plus souvent je me rends sur le Portail Orange Business Service sur leur site internet. Quelquefois il est impossible d'activer la carte sur ce portail. Je dois alors utiliser le numéro serveur vocal Orange en suivant le protocole fournit par Orange avec le numéro de commande.

b. Configuration du mobile

J'insère ensuite la carte sim dans le téléphone. Pour la configuration basique du téléphone je suis les indications de 1ère utilisation constructeur. Après cette première étape je dois à présent configurer les outils de travail et les applications de l'utilisateur. Cette étape peut aussi se faire avec l'utilisateur lorsqu'il viendra chercher son matériel. Je choisis la plupart du temps de le faire en avance afin de gagner du temps et de déranger au minimum l'utilisateur. Je télécharge les différentes applications que chaque utilisateur doit avoir grâce à un compte générique fourni par le support technique. Ensuite je configure la boîte de messagerie Outlook grâce à l'adresse mail, créée dans ADMIN.

c. Prise de rendez-vous

Pour que l'utilisateur puisse venir chercher son matériel j'organise un rendez-vous à un horaire qui le dérangera le moins dans son travail. Ceci peut être fait par Mail, par téléphone ou bien en face à face. Il est possible que le téléphone soit à livrer dans une zone extérieur, comme une autre ville. A ce moment là je doit remplir une demande d'expédition à adresser au secrétariat, après avoir demander de plus amples informations à l'utilisateur comme l'adresse de livraison.

3.2.3 La connexion VPN (Virtual Private Network)* “RSA”

a. La clef RSA

Pour pouvoir accéder à l'intranet CNIM, par le biais d'une connexion Extranet*, les utilisateurs utilisent des clefs RSA. La clef RSA peut être obtenue sous 2 formes :

- Physique, “Hard” surtout utilisé pour les zones de chantiers car le deuxième n'est utilisable que sur des téléphones déconseillés sur chantier.
- La clef Soft est un logiciel installable sous Android et iOS. Il fournit un algorithme unique par clés et répliqué sur le serveur RSA. Pour la clef Soft nous parlons alors de token.

Dans les deux cas ces outils donnent un nombre composé de 6 chiffres (le token) changeant toutes les 60 secondes. L'utilisateur devra alors lors de sa connexion rentrer son identifiant, mot de passe et sa clef RSA.

La clef Hard est remplacée au fur et à mesure de son expiration par la clé Soft bien plus avantageuse : perte moins fréquente et sécurité augmentée.

b. Affectation

J'avais pour tâche d'affecter les clés RSA “Software”. Pour cela je devais dans un premier temps affecter les utilisateurs dans les groupes AD, via le portail interne RSA Security Console. Ensuite je choisis une clef RSA non affectée, que j'assigne à l'utilisateur en renseignant son login ID (Identifiant) périphérique, que j'aurais au préalable trouvé via l'application RSA sur son smartphone. Une fois la clef affectée et activée il me suffit de lui envoyer un mail sur son téléphone avec un lien unique généré par le logiciel, permettant de recevoir et de confirmer l'activation de son token sur son téléphone. Il pourra alors se connecter hors des locaux de l'entreprise après connexion à un réseau internet..

c. Connexion de l'utilisateur

Lors de la réception du téléphone mobile professionnel, j'explique aux nouveaux utilisateurs le fonctionnement du token RSA. Avec le logiciel BIG-IP-Edge une fenêtre de connexion s'ouvre et l'utilisateur doit alors renseigner son nom d'utilisateur, son mot de passe Windows et son code token.

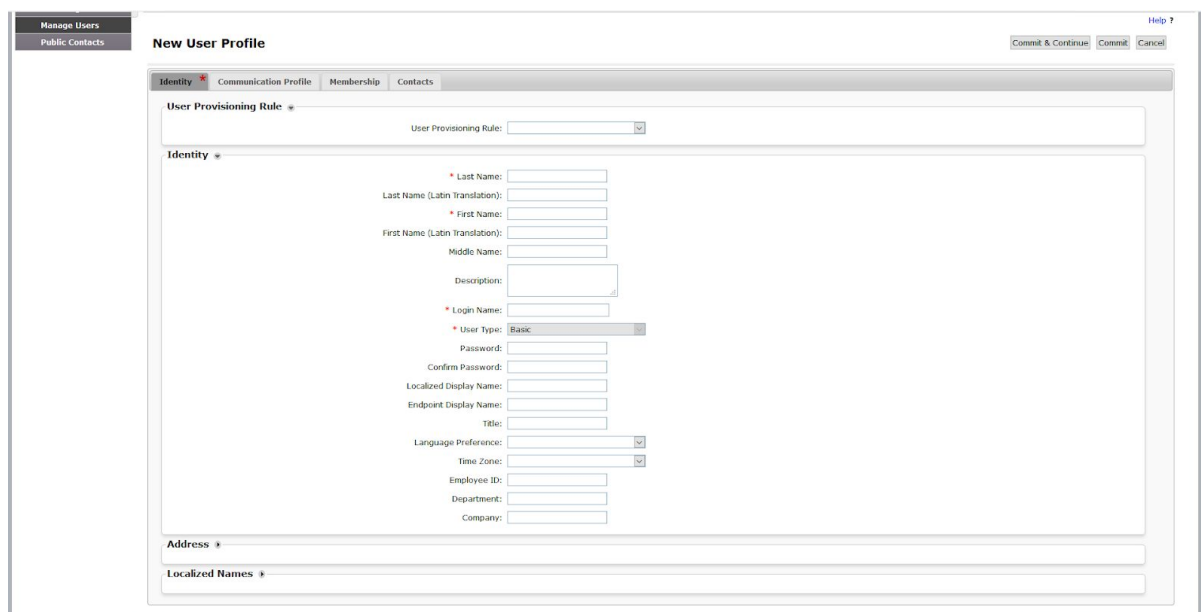
Après quelques instants l'utilisateur se retrouve connecté au réseau d'entreprise de façon sécurisée.



fenêtre de connexion - BIG-IP-Edge

3.2.4 La téléphonie fixe

Pour chaque utilisateur une ligne fixe (interne au minimum) doit lui être affectée, en utilisant le system Manager Avaya.



Profil de nouvel utilisateur - system manager Avaya

Après une demande de nouvelle ligne je remplis dans un premier temps la "Provisioning Rule". Cela me donnera un modèle qui pré-remplira :

- un numéro de ligne (parmi celles disponibles),
- des configurations téléphoniques selon le site choisi,
- et le modèle de ligne choisi (SDA ou non SDA).

Je remplis par la suite les différentes informations personnelles de l'utilisateur. Je peux aussi ne pas utiliser la préconfiguration et remplir manuellement les informations, comme le numéro de poste (qui sera son numéro interne).

Pour finir le traitement, j'envoie un email à l'utilisateur contenant son numéro de poste, le mot de passe associé, ainsi que les guides d'utilisation du matériel.

Enfin, je mets à jour son nouveau numéro de ligne fixe dans les rubriques dédiées depuis le logiciel Admin.

3.3 Le support de proximité

Durant mon stage, une grande partie de mon travail consiste à répondre aux demandes directes des utilisateurs. Ces demandes peuvent venir de la boîte Email du support, d'une tâche qui m'a été affectée sur cnimdesk, d'une demande orale directe d'un utilisateur ou durant une autre intervention.

3.3.1 Problème technique

Lorsqu'un utilisateur venait de lui-même pour une demande, dans les locaux du support technique, j'avais pour rôle de l'accueillir et de traiter sa demande si elle était dans mon champ de capacité. Je devais donc appliquer des diagnostics afin de répondre aux besoins des utilisateurs.

Je dois dans un premier temps identifier la demande de l'utilisateur pour distinguer une panne supposée d'une panne avérée. Grâce à de simples questions je peux observer si le résultat de ses actions concernent une erreur ou un résultat qui ne correspond pas à ses attentes.

J'identifie ensuite les symptômes rencontrés, comme les messages d'erreurs. Il s'agit à ce moment-là de situer la localisation du dysfonctionnement. Pour cela il me faut faire un état des lieux en notant la situation actuelle. Je peux ensuite clarifier la situation grâce à des questions plus fermées.

Si mes compétences sont en adéquation avec le problème je me charge de le résoudre. Si je ne peux répondre ou appliquer de moi-même la solution optimale, je demande de l'aide aux autres membres du support technique. Je peux ainsi être à même de répondre à une grande partie des demandes utilisateur, et ainsi décharger le support technique. Enfin je peux progresser en apprenant à gérer des cas de figures que je ne connais pas.

3.4 Sortie d'un utilisateur

Au départ d'un utilisateur, le support technique reçoit quelques tâches à traiter (restitution de matériels, suspension du compte et réattribution des licences). A de nombreuses reprises j'ai eu à m'acquitter de ces tâches.

a. Restitution du poste de travail

Le jour de départ de l'utilisateur, son matériel doit nous être restitué, notamment le poste de travail. Nous devons alors, après vérification de l'état du matériel (physique et logiciel), stocker ou réaffecter le matériel. Pour cela j'ai utilisé cnimdesk qui permet de répertorier tout les postes CNIM.

The screenshot displays the CNIMdesk web application interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Accueil', 'Incident', 'Demande de Service', 'Tâche', 'Employé', 'Recherche', and 'Equipment'. Below the menu, a search bar shows 'Recherche: "P13415" (effacer tout)'. The main content area is divided into several sections:

- Asset Detail:** Contains fields for 'Nom' (P13415), 'Catégorie' (PC portable), 'Propriétaire' (RANZIERI Jeremy), 'Emplacement des CIs' (BRE - CNIM BREGAILLON), 'Date de fin de garantie' (31/8/18), and 'Numero de commande' (IS106577). It also includes a 'Commentaire' field with a text area containing dates and actions like '08/04/2019 : JRA : affecter ce jour à jérémy RANZIERI' and '25/03/19 : NPO : ancien poste rLaborte, remis en stock ce jour'. Other fields include 'Statut' (En Service), 'Domaine' (intranet.cnim.net), 'Service Tag', 'Remplacer l'emplacement de la plage IP' (checkbox), 'Spécification' (Standard CAO), 'Confidentialité' (Entreprise), 'Langue Clavier' (FR), 'Commentaire Inventaire' (en service), and 'Date inventaire manuel' (8/4/19 00:00).
- General Detail:** Shows 'Fabricant : Hewlett-Packard' and 'Système d'exploitation : Microsoft Windows 10 Entreprise'.

Grâce à cnimdesk je peux obtenir les informations liés au postes (utilisateur, modèle, date d'attribution, etc...). Dans le cadre d'un départ je change le statut afin d'indiquer qu'il n'est plus en service. Je dois aussi réaffecter le poste au support technique afin qu'il ne continue pas d'être facturé à tort. Enfin je fini par indiquer mon action dans la section commentaire afin de tracer l'historique et le suivi du poste.

Une fois tout cela fait il faut que je réinitialise le poste et répète les étapes vus en 3.2.1. Ceci permet de détruire toutes les informations personnels du précédent utilisateur et évite aussi, en cas de réaffectation à un autre utilisateur, de retrouver d'anciennes erreur logicielles qui aurait pu survenir.

b. Clôture du compte utilisateur

A la CNIM aucun compte utilisateur n'est supprimé afin de faciliter le retour de l'utilisateur au sein de l'entreprise d'une manière ou d'une autre. A la place les comptes sont suspendus jusqu'à nouvelle ordre. Pour cela j'ai utilisé le logiciel Admin, qui simplifie grandement l'action.

Quelques problématiques peuvent néanmoins générer des soucis, tels que la bonne restitution du matériel.

En effet, lors d'un départ anticipé d'un prestataire, nous ne sommes avertis que le jour de son départ initialement prévu, ce qui complique la récupération du matériel, qui a pu être égarée pendant ce temps.

c. Ligne fixe et réaffectation des licences

Les lignes fixe sont en nombre limité. Quelquefois, durant mon stage, le stock de lignes SDA ou Non-SDA ne permettait pas d'honorer toutes les demandes. Stocker les lignes est donc très important afin de pouvoir subvenir aux besoins des nouveaux utilisateurs. Je devais donc supprimer ou réaffecter la ligne en fonction des demandes, depuis l'outil Avaya, comme pour la création d'une ligne.

Tout comme les lignes fixes, les licences RSA sont limitées. Il m'est arrivé de ne pas pouvoir fournir de token RSA, faute de licence disponible. Pour pallier à cela j'ai réaffecté des licences d'utilisateurs disponibles.

IV Conclusion

Pendant la durée de ce stage j'ai eu l'opportunité de travailler sur différents aspects d'un support informatique en entreprise.

J'ai pu découvrir comment et à l'aide de quels outils le support technique d'une entreprise pouvait répondre aux demandes des utilisateurs.

J'ai eu l'occasion de découvrir et d'utiliser plusieurs logiciels de supervision essentiels au support technique.

Après une rapide formation j'ai pu moi même commencer à les exploiter afin de mieux répondre aux demandes des utilisateurs. Ceci m'a permis de développer mon esprit d'analyse.

Étant au contact constant des utilisateurs de l'entreprise, la partie relationnelle fut très importante durant mon stage. J'ai pu ainsi mettre en pratique et surtout améliorer mes compétences relationnelles, essentielles pour n'importe quel métier de l'informatique en contact avec des utilisateurs.

Ce stage m'a permis de découvrir la vie et le travail en entreprise, ce qui m'a offert une vue réelle sur ce le travail d'équipe au sein d'une entreprise. Ce fut une excellente expérience personnelle et professionnelle. Ceci sera un atout durant le reste de ma scolarité mais également pour ma futur vie active.

V Remerciement

Je tiens tout particulièrement à remercier mon responsable de stage ANTUNES Alexandre pour son accueil, ainsi que la société CNIM de m'avoir acceptée en tant que stagiaire.

Je remercie également tous les techniciens de l'équipe Econocom pour leurs soutien et leurs conseils.

D'une façon plus générale, je remercie l'ensemble de la CNIM et du groupe Econocom pour l'intérêt qu'ils ont porté à mon travail tout au long de mon stage ainsi que pour leur aide et leurs enseignements.

Je remercie de même mon tuteur de stage pour son encadrement pendant celui-ci.

VI Glossaire

DUT : Diplôme Universitaire de Technologie

R&T : Réseaux et Télécommunications

Assistance sur site : Assistance sur place, avec l'utilisateur, sur son lieux de travail.

Poste de travail : Outil informatique professionnel, tel qu'un PC portable, fixe ou tablette.

Utilisateur : Personne qui utilise un système informatisé.

Logiciel internet : Logiciel développée dans une entreprise pour effectuer des tache sur mesure.

Support d'aide CNIM : La CNIM possède différents services d'aides comme le support technique, le service administration réseau, etc... Chacun peut répondre à des besoins spécifiques de chaque utilisateur.

Tâche : Action définie à effectuer dans le cadre d'une demande de service (voir 3.1.1 cnimdesk).

Base de donnée utilisateur : Permet de stocker l'intégralité des données.

Interface graphique : Désigne la manière dont est présenté un logiciel à l'écran pour l'utilisateur. Elle permet de simplifier l'utilisation d'un logiciel pour l'utilisateur.

Parc D'ordinateur : Ensemble des ordinateurs utilisés au sein d'une organisation.

Prise de contrôle à distance : Prise de contrôle d'un poste de travail à partir d'un autre ordinateur distant, permettant d'afficher l'écran de l'utilisateur.

Ticket : Demande de service ou incident créé suite à une sollicitation.

Intranet : Réseau informatique au sein de CNIM réservé à ses collaborateurs.

Extranet : Intranet dont l'accès est étendu à certaines personnes extérieures.

Logiciel de gestion : Logiciel permettant de gérer des données, composants ou autres objets.

Adresse Mac : Adresse physique.

Universally Unique Identifi : Identifiant universel unique.

Bios : Ensemble de fonctions, contenues dans la mémoire vive (ROM) de la carte mère d'un ordinateur, lui permettant d'effectuer des opérations de base, lors de sa mise sous tension.

Collection OSD : Ensemble de poste ayant la même configuration. Ils sont stockés dans un même dossier de configuration (la collection).

Session Administrateur : Permet de créer plusieurs environnements de travail sur le même ordinateur. Elle permet de limiter les droits des autres utilisateurs, comme les empêcher d'installer certains logiciels.

VPN(Virtual Private Network) : Type de réseau informatique permettant la création de liens directs entre des ordinateurs distants. Bien que distants, ces deux ordinateurs sont alors connectés à un même réseau local, virtuel.

VII Bibliographie

- Fonctionnement des logiciels interne :
document et fiche technique Econocom et CNIM

- Présentation des entreprises :
<https://cnim.com/>
https://www.econocom.com/fr?gclid=CjwKCAjwlujnBRBIEiwAuWx4LWUziQeRMeN4Ile6AYr_FQ42fPygBJRIhsQjzTCJvuBBVghCNfeNqhoCwMEQAvD_BwE

- Présentation SCCM :
https://fr.wikipedia.org/wiki/System_Center_Configuration_Manager

- Présentation VPN et définition :
<https://www.journaldunet.fr/web-tech/dictionnaire-du-webmastering/1203417-vpn-virtual-private-network-definition-traduction-et-acteurs/>