

## Fiche de présentation d'une situation professionnelle

<b>BTS Services informatiques aux organisations</b> <b>Session 2015</b>	
<b>E6 – Parcours de professionnalisation</b> <b>Coefficient 3</b>	
<b>DESCRIPTION D'UNE SITUATION PROFESSIONNELLE</b>	
<b>Épreuve ponctuelle</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>Contrôle en cours de formation</b> <input type="checkbox"/>
<b>PARCOURS SISR</b> <input type="checkbox"/>	<b>PARCOURS SLAM</b> <input checked="" type="checkbox"/>
<b>NOM et prénom du candidat<sup>1</sup> : PAIRAULT Marie</b>	
<b>N° candidat : 0508281741</b>	
<b>Contexte de la situation professionnelle<sup>2</sup> :</b> Au cours de mon premier stage, ma mission à l'entreprise <b>Cybertek</b> de Bègles était l'assistance technique auprès des utilisateurs.	
<b>Intitulé de la situation professionnelle :</b> Technicienne de maintenance	
<b>Période de réalisation :</b> Du 12 mai 2014 au 20 juin 2014	
<b>Lieu :</b> Magasin <b>Cybertek</b> - 3 Rue Denis Papin à Bègles	
<b>Modalité :</b> <input checked="" type="checkbox"/> Seul <input type="checkbox"/> En équipe	
<b>Principale(s) activité(s) concernée(s) <sup>2</sup> :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>A1.1.3 Étude des exigences liées à la qualité attendue d'un service</li> <li>A1.2.4 Détermination des tests nécessaires à la validation d'un service</li> <li>A2.1.1 Accompagnement des utilisateurs dans la prise en main d'un service</li> <li>A2.2.1 Suivi et résolution d'incidents</li> <li>A2.2.2 Suivi et réponse à des demandes d'assistance</li> <li>A2.3.1 Identification, qualification et évaluation d'un problème</li> <li>A3.2.1 Installation et configuration d'éléments d'infrastructure</li> <li>A3.2.2 Remplacement ou mise à jour d'éléments défectueux ou obsolètes</li> </ul>	

<sup>1</sup> En CCF, de l'étudiant.

<sup>2</sup> En référence à la description des activités des processus prévue dans le référentiel de certification.

<sup>4</sup>Conformément au référentiel du BTS SIO « dans tous les cas les candidats doivent se munir des outils et ressources techniques nécessaires au déroulement de l'épreuve. **Ils sont seuls responsables de la disponibilité et de la mise en œuvre** de ces outils et ressources. Les candidats qui n'en sont pas munis sont pénalisés dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation. » Il s'agit par exemple des identifiants, mot de passe, URL d'un espace de stockage et de l'organisation de la présentation du stockage.

**Conditions de réalisation<sup>3</sup> (ressources fournies, résultats attendus) :****Ressources fournies:***Matériel(s):*

- Ordinateur fixe réservé à l'entreprise
- Composants tests (Carte-mère, alimentation)
- Outils de montages
- Connexion internet

*Logiciel(s):*

- Hiren's
- CD d'installations de système d'exploitation (de Windows 95 à Windows 8.1)
- AdwCleaner
- MalwareByte
- Rogue Killer
- Photoshop

*Durée de réalisation:*

Six semaines

*Contrainte(s):*

Des journées un peu répétitives

**Résultats attendus:**

- Implication auprès des utilisateurs
- Montage soigneux de machine
- Recherche de solutions

**Productions associées :****Modalités d'accès aux productions<sup>4</sup> :**

Portfolio en ligne: <http://mpairault-portoflio.16mb.com/>

Au verso de cette page, le candidat présente un descriptif détaillé de la situation professionnelle et des productions réalisées sous forme d'un rapport d'activité permettant notamment de mettre en évidence la démarche suivie et les méthodes retenues

# BTS Services informatiques aux organisations Session 2015

## E6 – Parcours de professionnalisation Coefficient 3

### Descriptif détaillé de la situation professionnelle

#### I - Présentation de l'entreprise

Les magasins **Cybertek** sont des magasins de vente de micro-informatique et d'assistance technique auprès des utilisateurs. Ils sont implantés dans vingt-et-une villes de France, dont quatre en Gironde.

#### II - Contexte

Le magasin **Cybertek** de Bègles souhaite une assistance technique auprès de ces utilisateurs. Pour cela, j'étais chargée, sous la direction du responsable informatique, de monter les ordinateurs, d'assurer l'entretien et les éventuelles réparations des machines, d'installer de nouveaux équipements et d'en former les utilisateurs, tout cela au sein de l'entreprise ou à distance lorsque c'était possible.

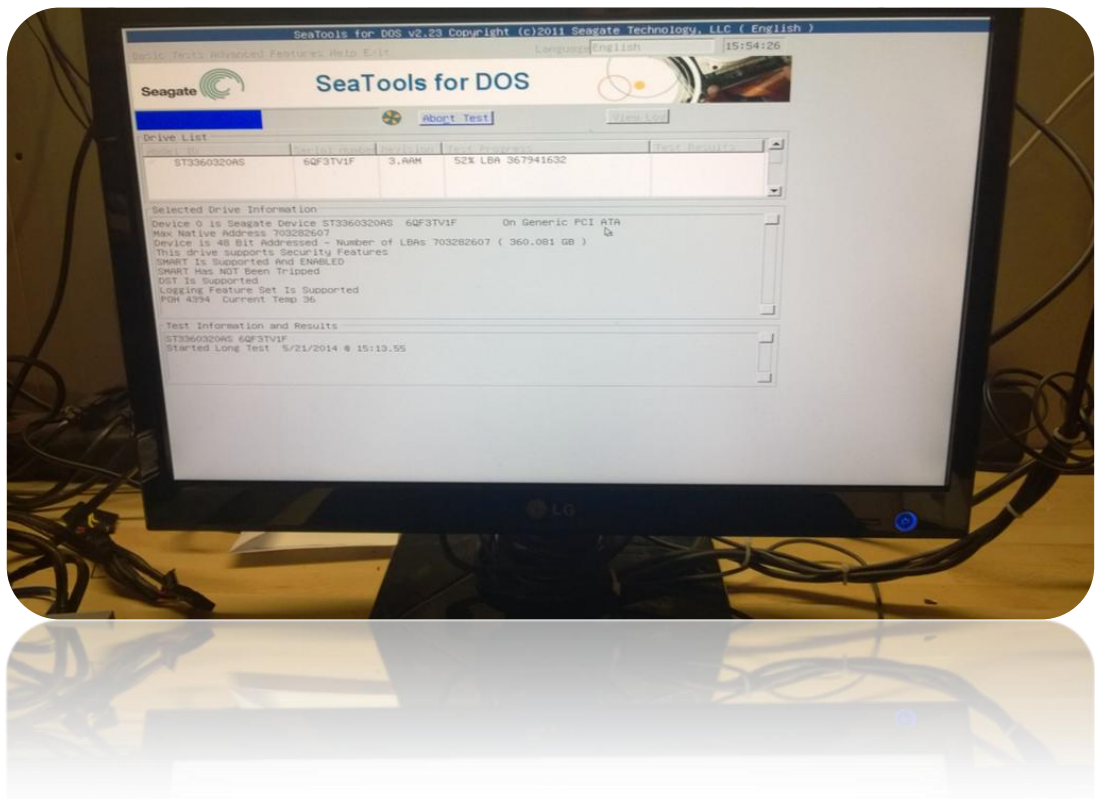
#### III - La mission

Pour mener à bien ces missions, je récoltais tout d'abord toutes les informations relatives au problème de l'utilisateur sur une fiche type de prise en charge. Pour tout ce qui était montage d'ordinateur, je m'assurais de rassembler au préalable toutes les pièces, puis une fois l'ordinateur monté, réaliser différents tests pour m'assurer de son fonctionnement. Le technicien passait toujours pour vérifier que le montage soit bien réalisé et soigneux. Pour tout ce qui est problème technique, l'entreprise disposait d'un ordinateur fixe afin de rechercher d'éventuelles solutions sur Internet. Si cela était possible, on testait d'abord la pièce avec le logiciel *Hiren's*, ce qui nous permettait d'éviter de démonter les composants. Quand cela ne s'avérait pas concluant, nous disposions de composants tests pour tester les différentes pièces d'ordinateur de l'utilisateur. Enfin, lorsqu'il s'agissait de supprimer les virus d'un ordinateur, nous disposions de plusieurs logiciels que nous utilisions dans cette ordre: *Rogue Killer* - *AdwCleaner* - *MalwareByte*. Si l'ordinateur avait besoin d'une réinstallation totale, nous avions à notre disposition tous les CD d'installations pour les systèmes d'exploitation Windows.

#### Montage d'un PC (finalisation):



### Utilisation du logiciel Hiren's pour tester un disque dur:

[illegible]

#### **IV - Évolution(s) possible(s)**

Les évolutions envisageables par rapport à ce stage auraient été de pouvoir:

- Travailler et réparer techniquement des ordinateurs portables (j'ai beaucoup plus travaillé sur des ordinateurs fixes)
- Monter un serveur
- Intervenir sur le réseau d'un parc informatique
- Travailler sur d'autres systèmes d'exploitation