

DESCRIPTION DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

Technicienne de maintenance

DESCRIPTION:

Sous la direction du responsable informatique, j'étais chargée 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 du site ou à distance lorsque cela était possible.

PÉRIODE

Du 12 mai 2014 au 20 juin 2014 (6 semaines) - Stage de première année

CONTEXTE

Assistance technique auprès des utilisateurs.

ENVIRONNEMENT TECHNOLOGIQUE

Atelier de l'entreprise **Cybertek** à Bègles.

MOYENS

- Connexion internet
- Machines (dont une réservée à l'entreprise)
- Composants tests
- Outils de montages (tournevis...)
- Logiciels (Hiren's)
- CD d'installations (De Windows 95 à Windows 8.1)

ACTIVITÉS DU RÉFÉRENTIEL MIS EN ŒUVRE

A1.1.3 Étude des exigences liées à la qualité attendue d'un service

J'ai participé à l'accueil des clients en étant à l'écoute de leur besoin afin de proposer des solutions le plus adaptées possibles à leur demande.

- C1.1.3.1 Recenser et caractériser les exigences liées à la qualité attendue du service à produire
- C1.1.3.2 Recenser et caractériser les exigences de sécurité pour le service à produire

A1.2.4 Détermination des tests nécessaires à la validation d'un service

Après chaque montage d'ordinateur, j'effectuais des tests divers pour contrôler le bon fonctionnement de la machine.

- C1.2.4.1 Recenser les tests d'acceptation nécessaires à la validation du service et les résultats attendus

A2.1.1 Accompagnement des utilisateurs dans la prise en main d'un service

J'ai aidé une cliente dans l'installation du logiciel Skype et l'ai guidé petit à petit dans l'utilisation et la prise en main du logiciel. J'ai également installé une imprimante pour un couple de clients sur un système d'exploitation Ordissimo, tout en leur expliquant le fonctionnement de celle-ci pas à pas.

- C2.1.1.1 Aider les utilisateurs dans l'appropriation du nouveau service
- C2.1.1.3 Rendre compte de la satisfaction des utilisateurs

A2.2.1 Suivi et résolution d'incidents

J'ai effectué divers diagnostics sur différents ordinateurs par appels téléphoniques (Problème d'affichage, d'installation de logiciels).

- C2.2.1.1 Résoudre l'incident en s'appuyant sur une base de connaissances et la documentation associée ou solliciter l'entité compétente

A2.2.2 Suivi et réponse à des demandes d'assistance

Par téléphone, j'ai aidé à l'installation du logiciel Team Viewer afin d'accéder à son poste à distance et enlever les virus de son ordinateur (notamment avec les logiciels RogueKiller, AdwCleaner et MalwareByte).

- C2.2.2.1 Identifier le niveau d'assistance souhaité et proposer une réponse adaptée en s'appuyant sur une base de connaissances et sur la documentation associée ou solliciter l'entité compétente.
- C2.2.2.2 Informer l'utilisateur de la situation de sa demande
- C2.2.2.3 Prendre le contrôle d'un poste utilisateur à distance

A2.3.1 Identification, qualification et évaluation d'un problème

J'ai effectué différents diagnostics sur des composants informatiques, et apporter des solutions suivant le problème exposé.

- C2.3.1.1 *Repérer une suite de dysfonctionnements récurrents d'un service*
- C2.3.1.2 *Identifier les causes de ce dysfonctionnement*
- C2.3.1.3 *Qualifier le problème (contexte et environnement)*
- C2.3.1.4 *Définir le degré d'urgence du problème*
- C2.3.1.5 *Évaluer les conséquences techniques du problème*

A3.2.1 Installation et configuration d'éléments d'infrastructure

J'ai effectué de nombreux montages d'ordinateurs avec installation des systèmes d'exploitations correspondants (tous sous Windows) ainsi que des anti-virus (BitDefender, MSE) et des logiciels divers demandés par l'utilisateur. J'ai également installé et mis à jour les pilotes de la machine.

- C3.2.1.1 *Installer et configurer un élément d'interconnexion, un service, un serveur, un équipement terminal utilisateur*
- C3.2.1.3 *Installer et configurer des éléments de sécurité permettant d'assurer la protection du système informatique*

A3.2.2 Remplacement ou mise à jour d'éléments défectueux ou obsolètes

J'ai remplacé des pièces défectueuses, mis à jour des éléments obsolètes et passage de Windows 8 à Windows 8.1.

- C3.2.2.2 *Mettre en œuvre une procédure de remplacement ou de migration*

AVIS PERSONNEL

Dans cette petite entreprise, j'ai pu approfondir mes connaissances en Hardware grâce à mon tuteur **Alexandre Lepestier** et au technicien. C'est dans une ambiance de travail agréable et une bonne relation client que mon stage s'est déroulé et se conclut comme une expérience très enrichissante, même si les jours étaient parfois un peu répétitifs.