

<p align="center">BTS SIO option SISR - Session 2025</p> <p align="center">Épreuve E5 - Support de mise à disposition de services informatiques</p>	
<p>Nom, Prénom : Billot Evan</p>	
<p>Intitulé de la réalisation : Support utilisateur</p>	<p>Réalisation n° 7</p>
<p>Réalisation effectuée En milieu professionnel</p>	
<p>Période : Septembre 2023</p>	
<p>Contexte de la réalisation :</p> <p>Mes différentes missions en entreprises :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion du parc informatique - Gestion des comptes utilisateurs - Support utilisateurs <p>Environnement</p> <p>Logiciel utilisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Active Directory (AD) pour la gestion générale de l'entreprise (utilisateurs, machines...) • OCS et GLPI pour toutes informations concernant les machines des utilisateurs • Outlook pour la communication entre les utilisateurs (recevoir, traiter un problème) • Microsoft office (Word, Excel, Power point, One note) • Support Ricoh pour gérer la maintenance des imprimantes (commande de cartouche, ouverture de ticket en cas d'incident) • VNC pour la prise en main à distance sur la machine d'un utilisateur 	
<p>Activités :</p> <p>1.1. Gestion du patrimoine informatique</p> <p>1.2. Réponse aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution</p>	

Activités et résultats obtenus

L'entreprise Atermes se compose en 4 bâtiments (A, B, C, D)



Dans cette PME on est près de 100 salariés répartis dans ces 4 bâtiments :

- Bâtiment A (Service commerciale)
- Bâtiment B (Bureau d'étude, laboratoire)
- Bâtiment C (Service achat, service qualité, Service R&D)
- Bâtiment D (principale, accueil, direction, service informatique, service RH, service comptabilité)

Dans le cadre de ma mission de support informatique au sein de l'entreprise, j'ai participé à différentes activités essentielles pour assurer le bon fonctionnement du système d'information et l'assistance aux utilisateurs. Ces activités incluent :

- **Gestion du parc informatique :**

- Utilisation d'OCS et GLPI pour l'inventaire et la maintenance des machines.
- Attribution et récupération du matériel informatique pour les employés.
- Suivi et commande des périphériques et consommables (imprimantes, cartouches, câbles, écrans, souris, etc.).

- **Gestion des comptes utilisateurs :**

- Création et administration des comptes Active Directory (AD).
- Gestion des droits d'accès aux fichiers et applications selon les besoins.
- Désactivation et archivage des comptes des départants.

- **Support utilisateurs :**

- Réception et traitement des demandes via Outlook.
- Assistance sur site et prise en main à distance avec VNC.
- Gestion des incidents et demandes de maintenance via GLPI.
- Intervention sur les imprimantes en collaboration avec le support Ricoh.

Grâce à ces activités, j'ai amélioré la réactivité du service informatique et optimisé la gestion du matériel et des accès des utilisateurs.

Description de la réalisation

Mon travail s'effectue au sein d'une équipe de trois personnes en charge du support informatique dans un environnement composé de quatre bâtiments. Nous sommes basés dans le bâtiment principal (D) et gérons les besoins informatiques des employés.

- **Traitement des demandes utilisateurs :**

- Les tickets sont reçus via Outlook et enregistrés dans GLPI pour suivi.
- J'identifie les problèmes en utilisant OCS pour vérifier les informations machines.
- En fonction du besoin, j'interviens sur site ou en prise en main à distance avec VNC.

- **Gestion des utilisateurs :**

- Lors de l'arrivée d'un nouvel employé, je crée son compte AD, sa messagerie et lui attribue son matériel.
- Lors d'un départ, je récupère le matériel et désactive son compte.

- **Maintenance et gestion du matériel :**

- Suivi des stocks et commandes de matériel pour anticiper les besoins.
- Maintenance et assistance sur les imprimantes en lien avec Ricoh.

Cette mission m'a permis d'acquérir des compétences techniques en administration système et en gestion de parc informatique, tout en développant mes capacités de communication et de résolution de problèmes.