



DOCAPOSTE

Mise à jour de pilotes graphique NVIDIA Travailler en mode projet

[Docaposte](#) est une entreprise française spécialisée dans la **transformation numérique** et la gestion des processus métiers pour les entreprises et les administrations.

Formation : BTS SIO (Service Informatique aux Organisation)
option A : SISR (Solutions d'Infrastructure, Systèmes et Réseaux)

Session 2024



Sommaire

Sommaire.....	2
FICHE D'ACTIVITÉ.....	3
Compétence de l'activité.....	3
PRÉSENTATION DE DOCAPOSTE.....	4
ORGANIGRAMME.....	6
Détail de la mission.....	7
Création de tickets.....	7
Contexte de création.....	7
Réception du ticket.....	8
Prise en charge du ticket.....	8
Analyse du besoin.....	10
Prise de rendez-vous avec l'utilisateur.....	11
Intervention - en autonomie.....	11
Intervention - avec un technicien.....	12
Observation des interventions depuis Lansweeper.....	14

FICHE D'ACTIVITÉ

Contexte	Lieu d'apprentissage Docaposte
Situation professionnelle	Travailler en mode projet Mise à jour de pilotes graphiques
Activité	Prise de rendez-vous avec les utilisateurs pour atteinte de l'objectif.
Compétences	Prise en charge de ticket, prise de main à distance et gestion de parc
Résultats attendus	Réduction jusqu'à disparition des alertes sur les scan effectués

Compétence de l'activité

Travail en mode projet :

- Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet
- Planifier les activités
- Evaluer les indicateurs de suivi d'un projet et analyser les écarts

Organiser son développement professionnel

- Mettre en oeuvre des outils et stratégies de veille informationnelle

Gérer le patrimoine informatique :

- Recenser et identifier les ressources numériques.
- Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un service.
- Gérer le respect des règles d'utilisation des ressources numériques.

Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution :

- Collecter, suivre et orienter des demandes
- Traiter des demandes concernant les services réseau et système et applicatif
- Traiter des demandes concernant les applications

PRÉSENTATION DE DOCAPOSTE

Docaposte, branche numérique du Groupe La Poste, est une entreprise créée en 2007 qui propose une gamme d'offres pour gérer les échanges professionnels de documents concernant l'archivage électronique de longue durée et hébergée en France.

Docaposte est présent dans toute la France :

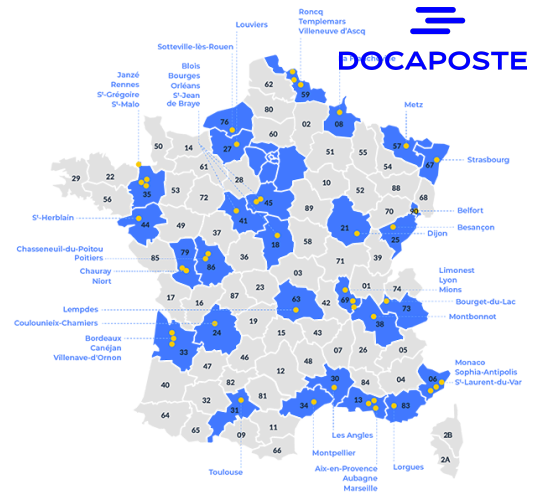
Docaposte propose des solutions d'archivage numérique certifié NF 461 et NF 544 ce qui assure aux clients les critères suivant :

- Contrôle et validation au moment du dépôt : conversion en formats lisibles dans le temps pour garantir la pérennité de l'archive
- Construction de l'archive : horodatage, attribution d'un Identifiant Unique d'Archive (IUA), calcul de l'empreinte
- Scellement de l'archive et Journalisation pour assurer la traçabilité de tous les événements
- Conservation intégrale
- Traçabilité des actions réalisées sur les documents dans les journaux de cycle de vie.
- Processus 100% dématérialisé (destruction des originaux papier).
- Réduction des frais fixes et des surfaces de stockage physique
- Suppression du risque de perte ou de destruction d'informations
- La centralisation des informations
- L'accès et le partage maîtrisés des informations
- Création de la copie numérique
- Fourniture d'attestations de numérisation

Référent de la confiance numérique en France et expert dans le traitement de données sensibles, [Docaposte](#) accompagne toutes les entreprises et institutions publiques dans leur transformation. Leader des solutions numériques de confiance (vote électronique, lettre recommandée électronique, signature électronique, archivage numérique...), Docaposte apporte son expertise dans la conception et la gestion de plateformes numériques sur mesure.

De 2020 on pouvait compter 730 millions d'euros de chiffre d'affaires et 6 500 collaborateurs, tandis qu'en 2022 on peut compter 826 millions d'euros de chiffre d'affaires et 7 500 collaborateurs, on peut voir cette entreprise dans 17 Pays pour près de 40 000 Clients et entreprises.

Pour anecdote Docaposte à acheter Pronote il n'y a pas très longtemps



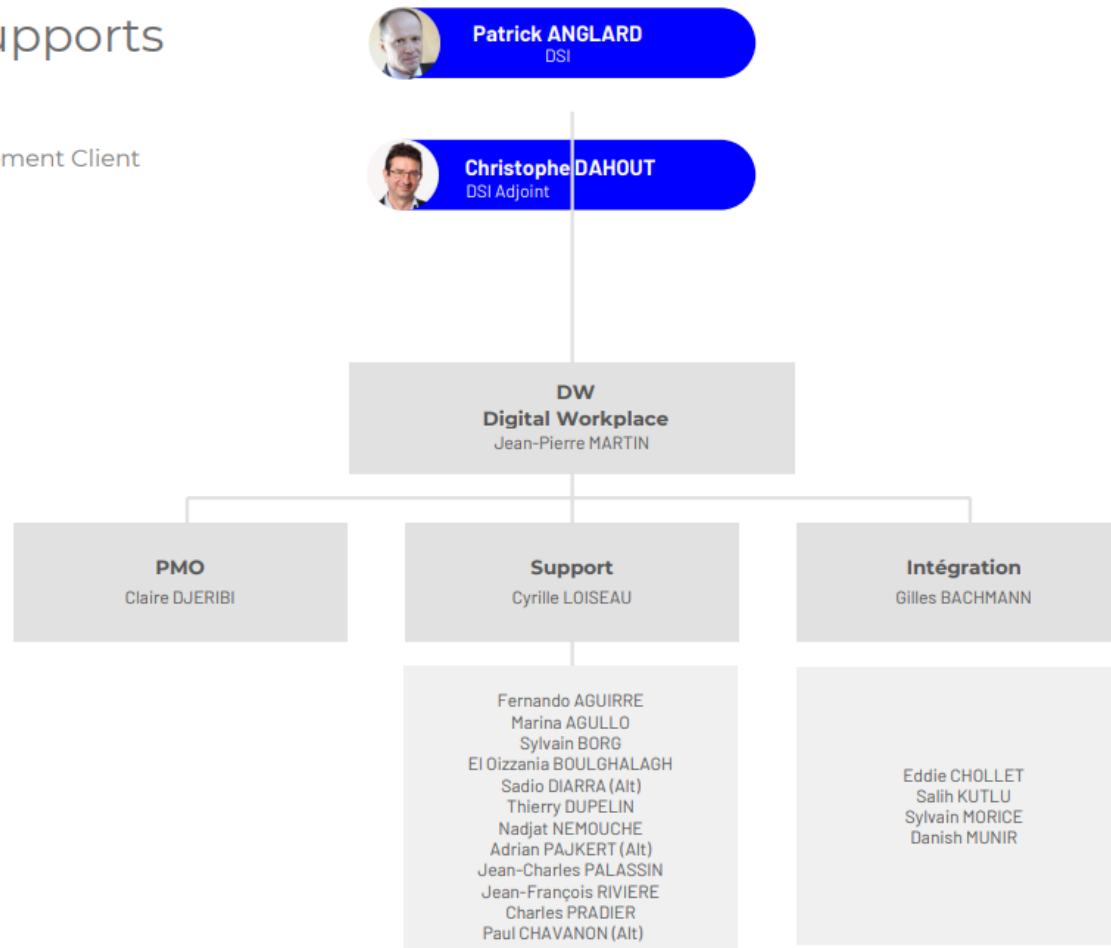
Docaposte étend aussi son champs d'action à l'internationale :



ORGANIGRAMME



DSI _ Cloud & Engagement Client
Juin 2023



Détail de la mission

Création de tickets

Contexte de création

Un des administrateurs de l'outil de gestion de parc [lansweeper](#) a été informé d'une faille de sécurité grâce à un flux RSS d'un site de référence en technique et de sécurité informatique.

Il a donc pu créer un filtre sur le logiciel de gestion de parc [Lansweeper](#) pour permettre la génération de **fichiers csv** contenant une liste des noms de machines ayant besoin d'une mise à jour des pilotes graphiques.

L'administrateur a un script permettant la génération de ticket par ligne du fichier csv, ce qui donne le résultat ci-dessous :

Capture d'écran d'un ticket JIRA

Projets

Demandes

Créer

Recherche

Support Bureau / DESK

N° de ticket

Mise à jour : Pilotes Carte Graphique

Modifier

Commentaire

Attribuer

Suite

Je m'en charge

Refermer

-> Equipe X

Informations

Accords de niveau de service

Personnes

Dates

Type: Incident

Priorité: Sous 4h

Composants: USEPDT

Étiquettes: Aucune

Site (DESK): ...Autre

Filiales: Docaposte

Source de la demande: Téléphone

Utilisateur si hors: Nom

Budaplan: Ville

Téléphone

Mail

Filiale

Etat: OUVERTE (Afficher le flux de travaux)

Résolution: Non résolu

Niveau de sécurité: Par défaut (Niveau de sécurité par défaut)

3:00

Prise en charge dans 3h

4:00

Temps écoulé pour la résolution dans 4h

Responsable: Non attribuée

Me l'affecter

Rapporteur: NOM DU RAPPORTEUR

Correspondant(s): NOM DU CORRESPONDANT

Création: Date de création

Mise à jour: Date de la dernière mise à jour

Description

Bonjour

Pourriez-vous mettre à jour les pilotes de carte graphique :

E NOM DU POSTE 1 probert NVIDIA GeForce GTX 965M

Recommended Driver Version 474.04

Pièces jointes

Glissez-déposez des fichiers pour les joindre, ou parcourir.

Activité

Toutes

Commentaires

Historique

Activité

Mails

Transitions

Réception du ticket

Prise en charge du ticket

Les techniciens sont informés par mail de la génération d'une trentaine de tickets pour intervenir auprès des utilisateurs il faut donc maintenant qu'ils les prennent en charge

Je m'en charge

Fermer

Attendre Retour Client

Attendre Retour Hierar...

Escalade en cours

-> Equipe X

Etat:

EN COURS (Afficher le flux de travaux)

Résolution:

Non résolu

Niveau de sécurité:

Par défaut (Niveau de sécurité par défaut)

Accords de niveau de service

4:00 || Temps écoulé pour la résolution dans 4h

3:00 ✓ Prise en charge dans 3h

Personnes

Responsable:

CHAVANON Paul

Rapporteur:

BEDAR Kevin

Mail ci-dessous

1/2


Lansweeper NVIDIA filtre

Demain 11:00 Microsoft Tea...

Étapes rapides

Lu / non lu

Mise à jour de pilotes à réaliser



Administrateurs - Info - Lansweeper

Bonjour à tous, Je tiens à vous informer que 30 tickets seront à prendre en charge par l'équipe support bureautique. Pour plus d'informations, suite à la mise en place de mon flux RSS, j'ai été informé d'une faille de sécurité constructeur sur les pilotes NVIDIA. Merci de mettre ces pilotes à jour sur les postes indiqué dans les tickets.

Bien Cordialement

Lun 7/11/2022 8:05

Candidat : Paul CHAVANON

BTS SIO SISR

8/14

Dans la description du ticket, il est indiqué le nom du poste, le modèle de la carte graphique et la version recommandée du pilote.

Dans [lansweeper](#) nous allons rechercher le nom du poste et contacter le “Last user” c'est-à-dire la dernière personne s'étant connectée sur le poste.

Capture du ticket :

Description

Bonjour

Pourriez-vous mettre à jour les pilotes de carte graphique :

E **Nom de poste** 1 probert NVIDIA GeForce GTX 965M
Recommended Driver **Version 474.04**

Capture de Lansweeper :

The screenshot displays the Lansweeper v. 10.3.2.0 interface. At the top, there is a search bar labeled "Zone de recherche". Below the search bar, the navigation menu includes Dashboard, Assets, Reports, Software, Scanning, Base de Connaissances, Deployment, and Community. The left sidebar shows "Asset options" with buttons for Rescan asset, New asset, New location, Edit asset, Wake on LAN, QR code (JPG), QR code (PDF), and Deploy package. The main content area displays details for an asset named "NOM DU POSTE". The "Asset information" section includes: Asset type: Windows, Last user: NOM D'UTILISATEUR, OS: Windows 10 Professionnel (64 bit), Build: 1, Version: 22H2, Domain: BUDAPLAN, Manufacturer: Microsoft Corporation, Model: Surface Book, Memory: 16 GiB, Processor: Intel Core i7-6600U CPU @ 2.60GHz, Motherboard: Microsoft Corporation Surface Book, Graphics: Intel(R) HD Graphics 520 1 GB and NVIDIA GeForce GTX 965M 2 GB, and Audio: NVIDIA Virtual Audio Device (Wave Extensible) (WDM). The "Lifecycle information" section shows State: Not active, Serial: 0041371757, Purchased: undefined, and Warranty: undefined. The "Scan summary" section shows Scan status: 0000, Scan server: c:\lansweeper\, Created at: 15/01/2019 14:00:11, Last successful scan: 1, and Last scan attempt: 1. The "Location" section shows IP location: SC-Seres - Rennes and Asset location: Undefined.

Analyse du besoin

Il va donc falloir créer un message générique à envoyer aux utilisateurs concernés, la solution utilisée fut de les contacter par Teams (Messagerie instantané choisie par l'entreprise).

Une fois que les utilisateurs ont été informés ils peuvent soit :

- Avec droit d'administration, souvent le cas pour les développeurs, ces personnes ont généralement un compte administrateur local sur leur poste (Pas si local puisque lié à l'Active Directory) pour être plus autonome. C'est pour cette raison qu'il suffit en général de leur indiquer la démarche à suivre pour la mise en conformité de leur poste, nous vérifions par la suite via un scan de leur poste que toutes les manipulations ont bien été réalisées.
- Sans droit d'administrateur, prendre rendez-vous avec l'équipe support, ce qui permet de ne pas avoir de contrainte pour les utilisateurs car le choix est réparti sur la semaine, pour ainsi effectuer une mise à jour distante ou bien au BAR IT d'un des sites Docaposte.

Exemple de message générique envoyé par Teams, dans la suite de la conversation. Dans le cas présent Olivier a un compte _admloc :

The screenshot shows a Microsoft Teams chat interface. At the top, there is a search bar labeled "Rechercher". Below it, the chat header shows "MO. UTILISATEUR" with a red box around "UTILISATEUR". The chat content includes a message from Olivier with the following text:

Bonjour Olivier,
Vos pilotes graphique NVIDIA ne sont pas à jour et représente une faille de sécurité, pour résoudre ce souci, allez sur le **site de NVIDIA** : <https://www.nvidia.fr/Download/index.aspx?lang=fr>
Puis sélectionnez les champs suivants comme sur l'image et faire chercher

Téléchargements de pilotes NVIDIA

Faites votre choix dans la liste déroulante ci-dessous pour identifier le pilote adapté à votre produit NVIDIA. [Astuces](#)

Type de produit: NVIDIA RTX / Quadro
Série de produits: NVIDIA RTX Series (Notebooks)
Gamme de produits: NVIDIA RTX A1000 Laptop GPU
Système d'exploitation: Windows 11
Type de téléchargement: Pour la production/Studio
Langue: Français

Chercher

Merci de télécharger le programme de pilote puis de l'exécuter avec votre compte _admloc.

NVIDIA RTX / Quadro Desktop And Notebook Driver Release 525

Version: R525 U4 (528.24) WHQL
Date de réalisation: 2023.1.19
Système d'exploitation: Windows 10 64-bit, Windows 11
Langue: Français
Taille: 667.64 MB

Télécharger

Below the message, there is a red box labeled "MESSAGE GENERIQUE, AVEC PROCESS".

At the bottom, there is a response from Olivier with a red box labeled "REPONSE DE" and a timestamp of 15:52. The response text is "Taper un message".

Prise de rendez-vous avec l'utilisateur

Intervention - en autonomie

Si l'utilisateur préfère après avoir reçu un rendez-vous nous allons la réaliser à distance via TeamViewer ou bien en présentiel au BAR IT, l'opération consiste à se rendre sur le site constructeur de la carte graphique pour ainsi récupérer la dernière version ou au moins la version recommandée par l'administrateur qui a créé le ticket.

L'installation sera terminée quand le pilote sera bien mis à jour.

Nous pouvons donc mettre un commentaire sur le ticket lors de fermeture pour informer son créateur que la demande a bien été traitée.


Description

Bonjour

Pourriez-vous mettre à jour les pilotes de carte graphique :

ETL-REN-POR000 1 probert NVIDIA GeForce GTX 965M
Recommended Driver Version 474.04

Pièces jointes

 Glissez-déposez des fichiers pour les joindre, ou [parcourir](#).

Activité

Toutes


Commentaires

Historique

Activité

Mails

Transitions

▼  CHAVANON Paul a ajouté un commentaire - lun. 13 févr. 2023 10:24

Pilotes à jour

Suite à un scan de la machine, on observe que le pilote graphique a bien été mis à jour.

Si ce n'est pas le cas nous prendrons rendez-vous avec l'utilisateur


Intervention - avec un technicien

Si l'utilisateur ne peut pas intervenir de façon autonome, il faut donc planifier un RDV via l'espace dédié **Booking** (réservation). Il s'agit d'un service de Microsoft pour rendre la planification des rendez-vous plus simple avec une interface ajustable au besoin ainsi que différents formulaires et choix prédéfinis.


Une autre solutions aurait pu être Forms de Google, mais dans le cas présent nous utiliserons le service de Microsoft car déjà compris dans les forfaits Docaposte.

Dans le message à destination de l'utilisateur le lien d'accès à **Booking** est donc présent.

Page **Booking** ci dessous :



Calendrier de réservation Digital Workplace

 **SÉLECTIONNER UN SERVICE**

Aix en Provence

☐

Support de proximité et intervention à dis... [En savoir plus](#)
30 minutes

Ivry (Bar IT)

☐

Support de proximité et intervention à dis... [En savoir plus](#)
30 minutes

Sophia-Antipolis

☐

Support de proximité et intervention à dis... [En savoir plus](#)
30 minutes

NovaWest (Bat IT) / Sites de
Rennes

☐


Support de proximité et intervention à dis... [En savoir plus](#)
30 minutes


Cœur Défense (Bar IT)

☐

Support de proximité et intervention à dis... [En savoir plus](#)
30 minutes

Après avoir sélectionné un service IT, préciser les informations comme ci-dessous en illustration :

 **DATE**

 **HEURE**

< > novembre 2022

Sélectionnez un service et une date pour voir les heures disponibles.

lu	ma	me	je	ve	sa	di
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

 **AJOUTER VOS INFORMATIONS**

Nom et prénom *	Notes
<input type="text" value="Nom et prénom"/>	<input type="text" value="Ajouter des demandes spéciales"/>
Adresse email	
<input type="text" value="Adresse email"/>	
Numéro de téléphone	
<input type="text" value="Ajoutez votre numéro de téléphone"/>	

 **FOURNIR DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES**

Intervention à distance ou sur place

Motif de la demande d'intervention


Réserver

Un technicien est prévenu du rendez-vous pris par l'utilisateur par l'ajout d'une activité sur son planning, il sera donc pour quelle raison et comment procéder le jour J.

Ajouter ensuite un commentaire pour la fermeture du ticket

Activité

Toutes **Commentaires** Historique Activité Mails Transitions

▼  CHAVANON Paul a ajouté un commentaire - lun. 13 févr. 2023 10:24

Pilotes à jour

Observation des interventions depuis Lansweeper

Suite à un second scan nous observerons une diminution des pilotes n'étant pas à jour.

Lors des prochains scan du parc informatique nous passerons de 30 postes non mis à jour jusqu'à 0 poste en défaut et la mission de sécurité et de conformité du parc sera donc réalisée.

Nous avons donc respecté le délai imparti des 2 semaines qui été donné par l'administrateur dans un second mail, il s'agit donc d'une mission réussie.

Lien d'accès aux flux RSS : [lien](#)

Extract lansweeper **Avant** lorsque les interventions était en cours, 7 postes restant sur 30 :

Liste des postes à mettre à jours
On compte 7 postes non mis à jour, on observe donc une progression
Une liste peut être réalisé ici

Extract lansweeper **Après** un dernier scan suite aux interventions, 0 restant sur 30 :

Rapport Version Pilote Nvidia (0)