

BTS SIO option SISR - Session 2024
Épreuve E4 - Support de mise à disposition de services informatiques

Nom, Prénom : Padeloup Nathan

Intitulé de la réalisation :
Support utilisateur

Réalisation n° 1

Réalisation effectuée ☐ En cours de formation ☒ En milieu professionnel

Période : septembre 2022 - septembre 2023

Contexte de la réalisation :

En étant au call-center je reçois différents appels et tickets de besoin diverse comme le matériel ou la gestion des accès

Par exemple : des réinitialisations de mot de passe, demande de droits d'accès, installation de logiciels

Environnement

Application de support de ticket, GLPI

Sur une VM administrateur de l'entreprise, utilisation d'une application de prise en main à distance de machine, DMWare

Utilisation de cette même machine pour le logiciel Active Directory, permettant d'administrer le système

Activités :

- ☐ 1.1. Gestion du patrimoine informatique
- ☒ 1.2. Réponse aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution
- ☐ 1.3. Développement de la présence en ligne de l'organisation
- ☐ 1.4. Travail en mode projet
- ☒ 1.5. Mise à disposition des utilisateurs d'un service informatique
- ☐ 1.6. Organisation de son développement professionnel

Activités et résultats obtenus

Aide d'utilisateur pour les besoins d'administrateurs donnant le bon fonctionnement du matériel informatique optimiser pour les utilisateurs

Description de la réalisation

Prise en main à distance des machines des utilisateurs si besoin pour installation de logiciel nécessitant donc les permissions admins

Utilisation de l'Active Directory pour réinitialiser les mdp ou donner des droits d'accès

Lors d'un appel on vient à poser plusieurs questions de façon à repérer l'origine du problème

Ex : l'utilisateur n'a plus d'internet, on pose les questions suivantes :

- Le câble internet est-il débranché ?
- Essayer de brancher le câble dans une autre prise mural
- Qu'affiche l'icône du réseau ?

Une fois que l'on a posé ces questions on vient à mieux comprendre les besoins de l'utilisateur de cette façon deux options s'offrent à nous :

- Impossible de régler le problème via téléphone ; soit car la machine doit physiquement être entre nos mains pour régler le problème soit nous n'avons pas les capacités de le faire et cela doit revenir à un autre service de le faire, dans ce cas nous utilisons la plateforme GLPI pour créer un ticket d'incidence et l'attribuons au service compétent (ou attribuer seulement si un ticket existe déjà)
- Nous réglons le problème directement par téléphone, dans ce cas nous créons un ticket sur GLPI en l'attribuant au service du support et clôturons celui-ci de façon à garder une trace de l'incidence et la trace que celui-ci a été résolu