


DESCRIPTION D'UNE MISSION   BTS SIO			
<b>Prénom – Nom</b>	Danis Gouedart	<b>N° mission</b>	6
<b>Option</b>	<b>SISR</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>SLAM</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Situation</b>	<b>Formation</b> <input type="checkbox"/>	<b>Entreprise</b> <input checked="" type="checkbox"/>	

<b>Lieu de réalisation</b>	<a href="#">Place Colette, 75001 Paris</a>	
<b>Période de réalisation</b>	Du : /	Au : /
<b>Modalité de réalisation</b>	<b>VÉCUE</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>OBSERVÉE</b> <input type="checkbox"/>

<b>Intitulé de la mission</b>	<div>Titre de la mission</div> <div>Résolution d'incidents réseau et support informatique</div>
<b>Description du contexte de la mission</b>	<div>Description en 2 à 3 lignes maxi</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dans le cadre de mon alternance au sein de la DSI de la Comédie-Française, j'interviens quotidiennement sur des incidents réseau et des demandes de support informatique. Ces interventions concernent des problèmes de connexion, d'accès aux ressources internes, de configuration IP ou de dysfonctionnements liés aux équipements réseau.</li> </ul>

<b>Ressources et outils utilisés</b>	<div>Liste des ressources disponibles et outils utilisés (Documentations, Matériels et Logiciels)</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Commandes réseau : ipconfig, ping, tracert</li> <li>Consoles d'administration des équipements réseau</li> <li>Outil de ticketing interne</li> <li>Prise en main à distance (AnyDesk)</li> </ul>
--------------------------------------	--

<b>Résultat attendu</b>	<div>Résultat attendu avec la réalisation de cette mission</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rétablissement rapide de la connectivité réseau</li> <li>• Accès fonctionnel aux ressources internes (serveurs, imprimantes, Internet)</li> <li>• Continuité de service pour les utilisateurs</li> <li>• Traçabilité des incidents traités</li> </ul>
<b>Contraintes</b>	<div>Contraintes : techniques   budgétaires   temps   O.S. ou outils imposés...</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nécessité de limiter l'impact sur l'activité des utilisateurs</li> <li>• Respect des standards de sécurité de l'entreprise</li> <li>• Délais parfois courts pour mise en service urgente</li> </ul>

<b>Compétences associées</b> <i>(voir tableau)</i>	Liste des intitulés du tableau de compétences (avec les références)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnostiquer un dysfonctionnement réseau</li> <li>• Assister les utilisateurs</li> <li>• Administrer un environnement réseau</li> </ul>

<b>Description simplifiée des différentes étapes de réalisation de la mission</b> en mettant en évidence la démarche suivie, les méthodes et les techniques utilisées
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recueil des informations auprès de l'utilisateur</li> <li>• Vérification des connexions physiques et Wi-Fi</li> <li>• Analyse de la configuration IP du poste</li> <li>• Tests de connectivité vers les ressources internes et Internet</li> <li>• Vérification des paramètres DHCP/DNS si nécessaire</li> <li>• Correction de la configuration ou intervention sur l'équipement réseau</li> <li>• Validation du bon fonctionnement avec l'utilisateur</li> </ul>

--

<b>Conclusion</b>	Que pouvez-vous dire de cette mission : apport personnel, expérience, etc
	Cette mission m’a permis de développer une méthodologie rigoureuse de diagnostic et d’améliorer ma réactivité face aux incidents. Elle a renforcé mes compétences en analyse réseau et en support utilisateur.

<b>Evolution possible</b> <i>(facultatif)</i>	Evolution du service concerné par cette mission qui pourrait être envisagée
	/

<b>Productions associées</b>	Liste des documents produits et description
	Tickets d’incidents résolus