

DESCRIPTION D'UNE MISSION | BTS SIO

Prénom – Nom	Danis Gouedart	N° mission	6
Option	SISR <input checked="" type="checkbox"/>	SLAM <input type="checkbox"/>	
Situation	Formation <input type="checkbox"/>	Entreprise <input checked="" type="checkbox"/>	

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

Intitulé de la mission	Titre de la mission
	Résolution d'incidents réseau et support informatique
Description du contexte de la mission	Description en 2 à 3 lignes maxi <ul style="list-style-type: none"> • 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.

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

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

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

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

--	--

Conclusion	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.

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

Productions associées	Liste des documents produits et description
	Tickets d'incidents résolus