

KHELILI Hédi
BTS SIO 2 année

Stage à la DSI pour La Montagne



Table des matières

| | |
|---|----|
| Présentation..... | 3 |
| Ressources informatiques utilisées..... | 3 |
| Procédure dépannage..... | 4 |
| Casse Matériel..... | 6 |
| Réinstaller des OS..... | 6 |
| La mise au rebut..... | 7 |
| MFA..... | 7 |
| Active Direcotry..... | 7 |
| Monitoring..... | 8 |
| Gestion des sauvegarde..... | 9 |
| Notifier les utilisateur..... | 10 |
| Conclusion..... | 11 |

Présentation.

Le groupe Centre France est un acteur majeur de la presse en région depuis la création du journal La Montagne, en 1919. Il puise sa force dans un maillage fin du territoire, à travers une présence éditoriale sur 15 départements et 4 régions. Avec l'avènement de l'ère numérique, Centre France a évolué pour répondre aux nouvelles exigences du paysage médiatique. Aujourd'hui, le groupe dispose d'une présence numérique substantielle, avec des versions en ligne de ses journaux et d'autres plateformes numérique dédiées à la vidéo, à l'audio et à la diffusion en direct.

Pour mon second stage, j'ai intégré l'équipe support de la DSI du siège social. Une équipe de huit personnes en charge du matériel informatique des 1487 collaborateurs. Occuper un poste à la DSI du siège social de LA MONTAGNE est être un couteaux suisse de l'informatique. Sur les 1487 collaborateurs ils nécessiteront tous un moment ou un autre l'assistance de la DSI pour une demande en commençant par la création d'un compte.

Ressources informatiques utilisées.

GLPI

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel libre de gestion des services informatiques qui permet de suivre et de gérer les actifs matériels et logiciels d'une organisation, ainsi que les demandes d'assistance et les problèmes techniques.

KASEYA

Kaseya VSA est une plateforme de gestion à distance conçue pour les professionnels des technologies de l'information. Elle permet la surveillance, la gestion et la maintenance à distance des systèmes informatiques, des réseaux et des logiciels, facilitant ainsi la gestion informatique pour les entreprises et les prestataires de services gérés

CENTREON

Centreon est une solution de surveillance et de supervision des infrastructures IT qui permet de surveiller les performances, la disponibilité et la santé des serveurs, des réseaux et des applications.

MREMOTENG

mRemoteNG est un gestionnaire de connexions à distance open-source qui permet aux utilisateurs de se connecter et de gérer plusieurs sessions à distance y compris SSH, DP, VNC et d'autre protocoles

EIDOSMEDIA

Eidos est une solution de gestion des connaissances et de la documentation qui facilite l'organisation, la collaboration et le partage d'informations au sein d'une organisation.

HEIDISQL

HeidiSQL est un client MySQL open-source qui fournit une interface conviviale pour la gestion et la manipulation de bases de données MySQL et MariaDB

OFFICE365

Office 365 est une suite d'applications et de services cloud de Microsoft, offrant des outils de productivité tels que Word, Excel, PowerPoint, Outlook, SharePoint, accessibles en ligne depuis n'importe quel appareil.

AZURE ACTIVE DIRECTORY

Azure AD est un service cloud de gestion des identités et des accès, permettant de gérer les utilisateurs et les accès aux ressources au sein de l'écosystème Microsoft

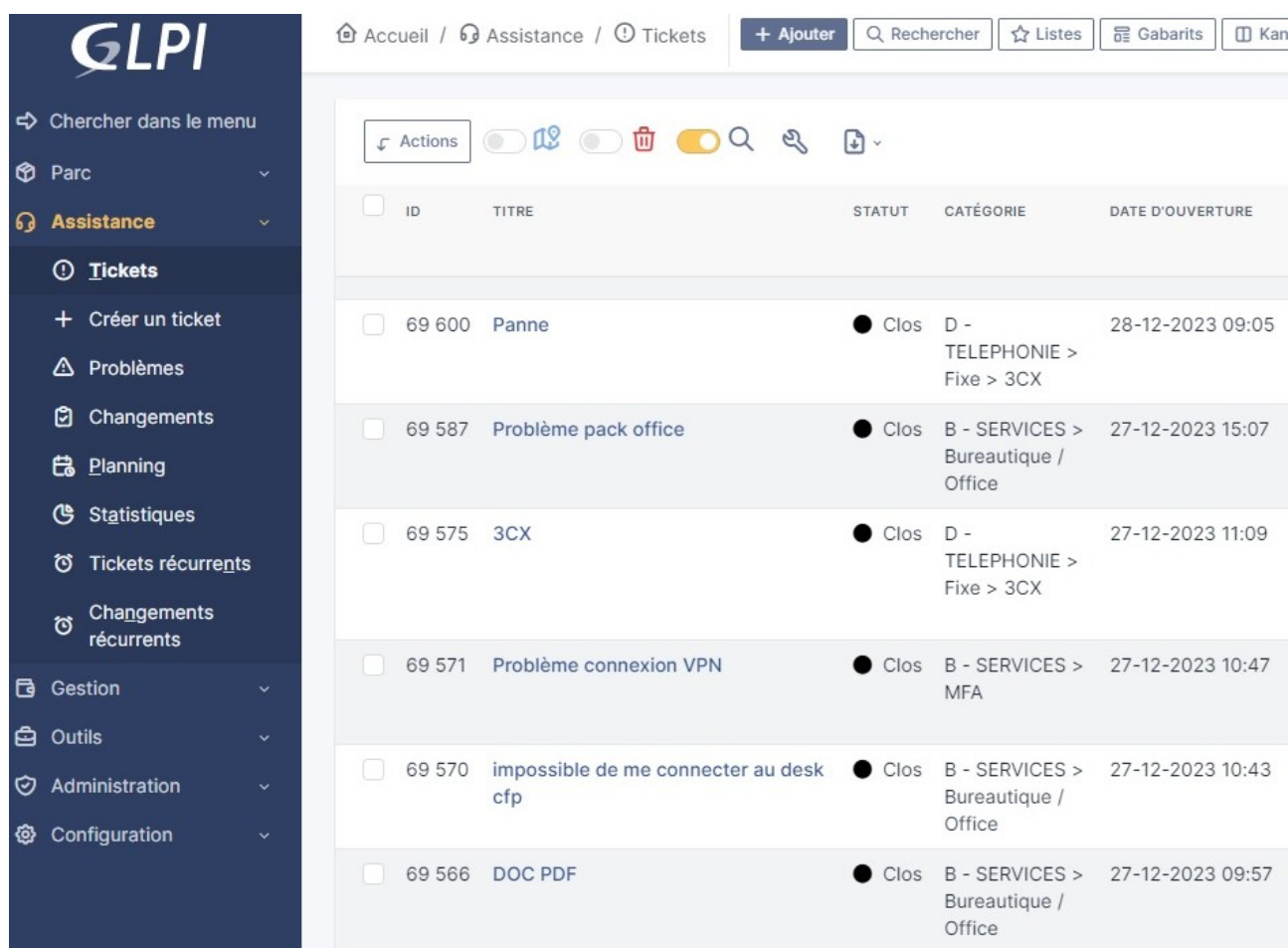
3CX

3CX est une solution de téléphone IP basée sur logiciel qui offre des fonctionnalités de communication unifiée et de gestion des appels pour les entreprises

Procédure dépannage

Pour commencer, quand un utilisateur nécessite une assistance, ils ont plusieurs canaux de communications en fonction de l'urgence et du service. Une panne informatique de nuit sur les rotatives d'imprimerie lors de l'impression des journaux du lendemain devra être traitée en urgence absolue alors qu'une panne d'un utilisateur « lambda » est importante mais peut patienter sans mettre en « péril » l'entreprise.

Pour les usagers lambda la procédure d'assistance passe par GLPI, ils doivent passer un ticket que nous traitons plus ou moins vite en fonction de l'importance du service. Exemple de ticket traité.



| ID | TITRE | STATUT | CATÉGORIE | DATE D'OUVERTURE |
|--------|--|--------|-------------------------------------|------------------|
| 69 600 | Panne | Clos | D - TELEPHONIE > Fixe > 3CX | 28-12-2023 09:05 |
| 69 587 | Problème pack office | Clos | B - SERVICES > Bureautique / Office | 27-12-2023 15:07 |
| 69 575 | 3CX | Clos | D - TELEPHONIE > Fixe > 3CX | 27-12-2023 11:09 |
| 69 571 | Problème connexion VPN | Clos | B - SERVICES > MFA | 27-12-2023 10:47 |
| 69 570 | impossible de me connecter au desk cfp | Clos | B - SERVICES > Bureautique / Office | 27-12-2023 10:43 |
| 69 566 | DOC PDF | Clos | B - SERVICES > Bureautique / Office | 27-12-2023 09:57 |

Une fois le ticket passé, un membre de la DSI se l'attribue et contacte avec 3CX l'utilisateur et l'accompagne dans sa résolution. Il nous est permis de prendre le contrôle à distance des machines en utilisant KASEAY si nécessaire.

Il peut arriver que l'utilisateur ne soit pas en mesure de passer un ticket, si l'ordinateur ne fonctionne pas par exemple. Dans ce cas l'usage peut demander à un de ses collègues de passer le ticket pour lui ou alors téléphoner à la DSI uniquement si aucune solution alternative s'offre à lui.

GLPI nous permet aussi de suivre les matériels attribué et de maintenir un parc informatique à jour. Ce qui est très utile pendant les dépannages où certains usagers peuvent avoir du mal à identifier leurs matériels pour nous aider à la dépanner.

| Actions | | | | | | | | | |
|--------------------------|---------------|--------|-------------------|------|------------------|----------|-------------|---------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | NOM | STATUT | FABRICANT | LIEU | TYPE | MODÈLE | UTILISATEUR | USAGER | NUMÉRO DE SÉRIE |
| Cecile | | | | | | | | | |
| <input type="checkbox"/> | Acer KA220HQ | | Acer Technologies | | | KA220HQ | Q Sandrine | @CENTREFRANCE | T51EE0018513 |
| <input type="checkbox"/> | Acer KA242Y | | Acer Technologies | | | KA242Y | Valerie | @CENTREFRANCE | 11502bdc |
| <input type="checkbox"/> | Acer KB242HYL | | Acer Technologies | | | KB242HYL | Gaëlle | @CENTREFRANCE | TM1EE0048511 |
| <input type="checkbox"/> | Acer KG241Q | | Acer Technologies | | | | Julien | @CENTREFRANCE | 0331b6d9 |
| <input type="checkbox"/> | Acer KG272U P | | Acer Technologies | | | KG272U P | Laetitia | @CENTREFRANCE | 1251058A73W01 |
| <input type="checkbox"/> | ACER P1206 | | Acer Technologies | | Video-Projecteur | | Anne-Marie | @CENTREFRANCE | K18010015901 |

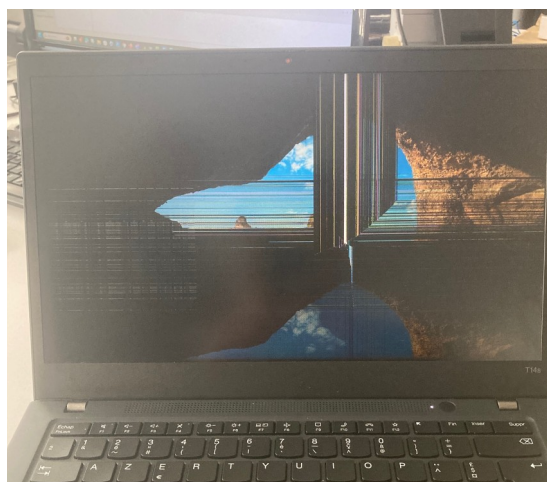
Casse Matériel

Il était assez fréquent d'avoir du matériel informatique endommagé par l'utilisateur. Cela implique deux cas de figure.

Si le matériel n'était plus sous garantie, nous avons la possibilité de commander les pièces nécessaires et de tenter une réparation.

Si le matériel était sous garantie, il faut le retourner à l'industriel avec explication. Et soit l'industriel prend à sa charge les réparations soit il les facture, cela dépend s'il juge que l'origine de la panne est due à un défaut de fabrication.

Typiquement il était assez compliqué d'expliquer à l'industriel (ici LENOVO) que ce portable sous garantie à eu son écran cassé sans raison apparente selon l'utilisateur...



Réinstaller des OS

Dans mes tâches récurrentes il y a la maîtrise d'ordinateurs, dans le cadre du renouvellement du parc informatique ou simplement du turn-over des employés. En fonction des besoins exprimés par les chefs / managers.

Il y a une salle dédiée à cette tâche car cela représente vraiment une grosse charge de travail pour la DSI



La mise au rebut

La DSI s'occupe de l'installation de matériel informatique mais aussi de sa mise au rebut. Une fois que le matériel a atteint sa durée de vie (obsolescence/ endommagé) il faut le trier pour le confier à une société spécialisée dans le recyclage de matériel informatique RECYCLEA.

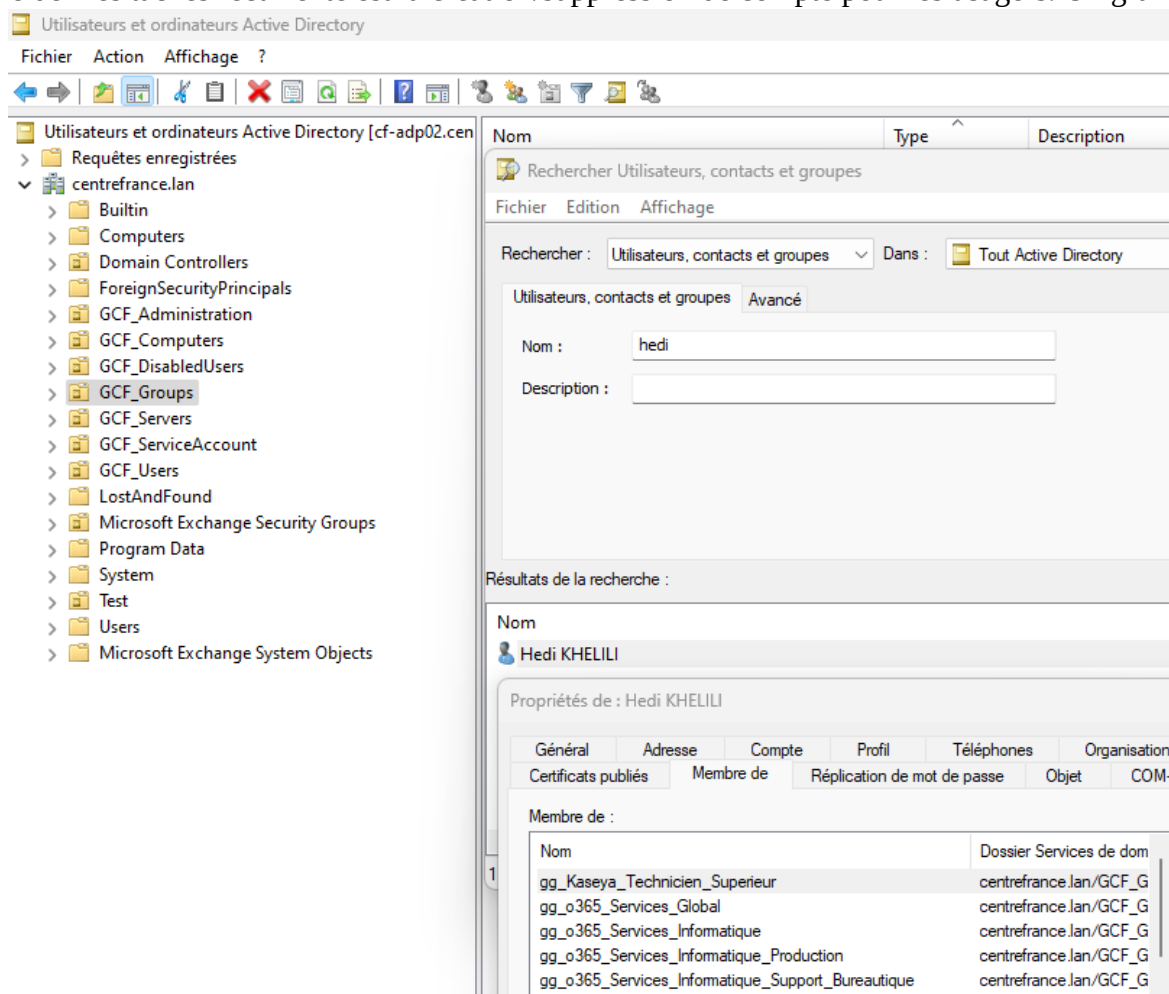


MFA

Durant mon stage il y a eu la mise en place de la MFA (multi facteur authentification), pour les usagers de l'entreprise. Cet événement a été assez marquant car beaucoup d'utilisateurs ont eu du mal à suivre la procédure pour sa mise en place et ont nécessité notre assistance.

Active Direcotry

Une de mes tâches récurrente est la création/suppression de compte pour les usagers. Un grand



groupe à beaucoup d'entrée et de sortie de personnel, (CDD, CDI, départ à la retraite, démission...)

Chaque utilisateur n'a accès qu'à un nombre limité de ressources (adresse emails, comptes, données) celles qui le concernent.

Monitoring

Centreon permet le monitoring de différent équipement critique mis en réseaux. Et il alerte sous certaines conditions (mis en paramètre)

Exemple on ne reçoit plus le service bellca car il y a une coupure de courant.

| Status | Resource | Parent | N | A | G | Duration | Tries | Last check | Information |
|----------|--------------------------|--------------------------|---|---|---|----------|----------|------------|------------------|
| Critical | S Load | UL-APP-IMAGE2 | | | | 17m 58s | 3/3 (H) | 2m 58s | CRITICAL: Load i |
| Critical | S Memory | CF-ARKITEXPYR01 | | | | 4h 6m | 3/3 (H) | 6m 55s | CRITICAL: Ram 1 |
| Critical | S cpu-memory | SW-NEVERS-03 | | | | 5h 4m | 1/3 (H) | 4m 17s | CRITICAL: No res |
| Critical | S Job_OpCon_Status_Wrong | CF-OPCONP03 | | | | 7h 28m | 2/2 (H) | 12m 38s | CRITICAL: SQL s |
| Critical | S Ping | RT_POP_BELLAC_ORANGE_PRO | | | | 2d 5h | 2/10 (H) | 4m 55s | CRITICAL - 80.13 |
| Critical | S Ping | FW-SPO-BELLAC | | | | 2d 5h | 1/10 (H) | 2m 18s | CRITICAL - 172.2 |
| Critical | S cpu-memory | SW-BELLAC-01 | | | | 2d 5h | 1/3 (H) | 4m 26s | CRITICAL: No res |
| Critical | S AB POP BELLAC | AB POP | | | | 2d 5h | 2/2 (H) | 6m 26s | CRITICAL - 172.2 |



Gestion des sauvegarde

Tout les utilisateurs du groupe Centre France disposent d'un cloud de 1T sur OneDrive, ils sont autonomes dans leur gestion.

De plus on utilise commvault qui permet de récupérer des données ou e-mails effacés par l'utilisateur. Les paramètres de sauvegardes sont gérés en fonction du service. Par exemple le service comptable peut récupérer des données sur plusieurs mois alors qu'un membre de la DSI peut récupérer sur quelques semaines.

Rechercher ou taper / pour une comman

Filtrer la navigation...

- Dashboard
- Protection
- Virtualisation
- Serveurs de fichiers
- Bases de données
- Ordinateurs portabl...

Office 365 /

ExchangeOnline 2,330 Boîtes aux lettres | 14.77 To | 5,172.85 K Emails

Aperçu
Boîtes aux lettres
Contenu
Configuration
Points de récupération

| <input type="checkbox"/> | Nom ↑ | Adresse Email |
|--------------------------|--------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Hedi KHELILI | hedi.khelili@centrefrance.com |

Page 1 of 1

Notifier les utilisateur

Une tâche assez récurrente est de notifier les utilisateurs en cas de manquement à certaines règles de sécurité informatique.

Hedi KHELILI
À : Jean-Pierre FRAPPIER

Bonjour,
Le format xlsx est interdit, nous vous invitons à renvoyer le même fichier en xls ou xlsx.

Respectueusement.
Le support.

...

Répondre
Transférer

Vous avez transféré ce message le Lun 04/12/2023 17:01

Traduire le message en : Français | Ne jamais traduire à partir de : Anglais

Postmaster <postmaster@centrefrance.com>
À : Services_Informatique_Production

This message was created automatically by mail delivery software. Your email message was not delivered to the intended recipients because malware was detected.

--- Additional Information ---:

Subject: Journal du mercredi 6 décembre

La plus part des problèmes des utilisateurs sont bénins et du à un manque de « culture informatique » Exemple

● probleme avec agenda (68725)

Créé : ⌚ il y a 18 heures par 👤 [redacted] Katia Dernière mise à jour : ⌚ il y a 17 heures par 👤 KHELILI Hedi

probleme avec agenda

Bonjour
quelqu'un peut m'appeler pour ajouter une pièce jointe dans l'agenda j'ai un bugg 😊
merci d'avance
katia
[redacted]

Créé : ⌚ il y a 17 heures par 👤 KHELILI Hedi

Bonjour,
La photo était trop grande pour être ajoutée en pièce jointe dans l'agenda, il faut la réduire.
Cordialement, le support.

Accepté le 07-12-2023 16:43 par KHELILI Hedi

HK

🕒 Ticket

Date d'ouverture 07-12-202

Date de
résolution 07-12-202

Date de fermeture 07-12-202

Type Incident

Catégorie G - PROD

Statut ● Clos

Urgence * Moyenne

👤 Acteurs 3

Demandeur

👤 Katia

Observateur

👤 SERVICEDESK Informatique

Conclusion

Ce stage ma permit de découvrir ce que représente l'assistance aux utilisateurs. En plus de compétences informatiques très variées il faut avoir des compétences relationnelles pour faire face à l'utilisateur dans sa difficulté. Et la gestion d'un parc informatique, installation, entretient, mis au rebut.

J'ai passé un super stage avec une super équipe et je les remercie de m'avoir permis de travailler avec eux.