

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
MFA.....	5
Active Direcotry.....	5
Monitoring.....	6
Gestion des sauvegarde.....	7
Notifier les utilisateur.....	8
Conclusion.....	9

## 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 eu sein d'une organisation.

### **HEIDISQL**

HeidiSQL est un client MySQL open-source qui fournit une interface conciciale pour la gestion et la manipulation de bases de données MtSQL 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 contact 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 attribués 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.

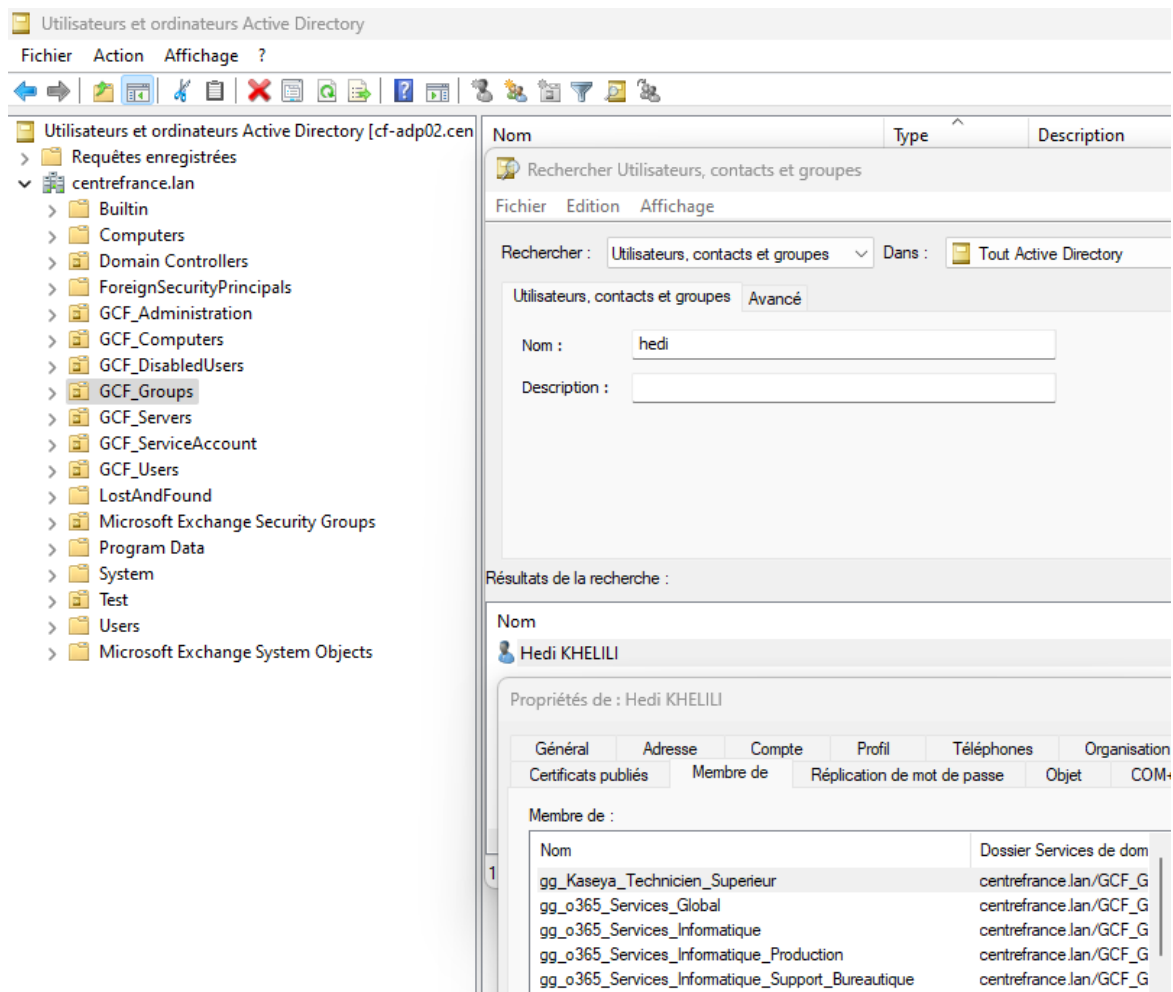
Actions        									
<input type="checkbox"/>	NOM	STATUT	FABRICANT	LIEU	TYPE	MODÈLE	UTILISATEUR	USAGER	NUMÉRO DE SÉRIE
Cecile									
<input type="checkbox"/>	Acer KA220HQ		Acer Technologies			KA220HQ	Q Sandrine	@CENTREFRANCE	T51EE0018513
<input type="checkbox"/>	Acer KA242Y		Acer Technologies			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

## 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'usagers ont eu du mal à suivre la procédure pour sa mise en place et ont nécessité notre assistance.

## Active Directory

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 AP POP BELLAC	AP 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

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

1

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 👤 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.

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