

1. Présentation de l'entreprise

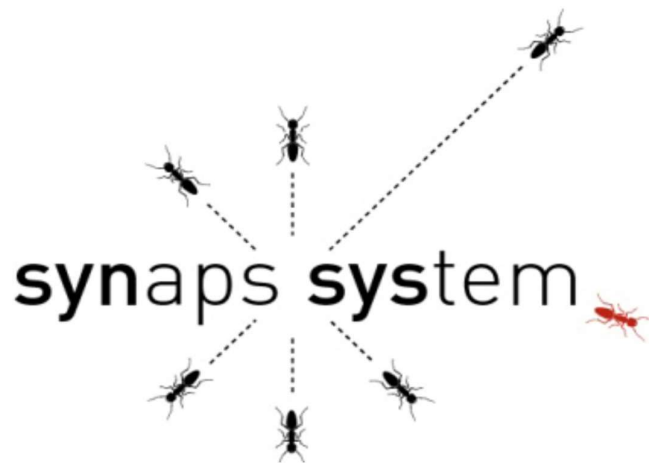
A mon arrivée chez Synaps, j'ai été intrigué par le logo de l'entreprise, ainsi que sa signification. Je me suis donc intéressé au nom de l'entreprise ainsi qu'à son logo.

Synaps System : Synaps correspond au français Synapse et du grec. syn = ensemble ; haptin = toucher, saisir ; c'est-à-dire connexion.

Cela correspond donc à une connexion entre deux neurones.

C'est une comparaison entre les connexions de neurones et les connexions réseaux tout en gardant à l'esprit d'une idée de cerveau et donc de compétences.

Le logo :



Ce logo a été imaginé par un des dirigeants. Les fourmis représentent en réalité des connexions réseaux et des systèmes de phéromone (substances émises qui agissent comme des messagers sur des individus de la même espèce), aux systèmes informatiques et aux réseaux. Effectivement le fonctionnement des routages et des requêtes est quelque peu similaire à des phéromones, Les routeurs enregistrent et tentent de chercher le chemin le plus court pour la transmission d'un paquet. Ici on peut parler de phéromones numériques.

SYNAPS SYSTEM a été créé par deux associées, le 10 Juin 2005 en tant que Société à Responsabilité Limitée avec un capital social de départ de 10 000 € qui est depuis passé à 50 000 €

Elle est spécialiste dans l'intégration technique d'infrastructure informatique aux PME/PMI. Cette dernière a un portefeuille d'environ 300 clients, dont 150 suivis et maintenus par l'équipe technique.

Périmètre d'action de l'entreprise

- Systèmes et réseaux
- Intégration de solution globale, clé en main

Forces

- Une qualification précise de projets sur des infrastructures clientes souvent complexes et hétérogènes
- Une équipe commerciale réactive et créative
- Une équipe de consultants qui s'efforcent de toujours trouver la meilleure adéquation entre les offres du marché et vos besoins techniques
- Une rigueur irréprochable dans la mise en place de solution standard du marché

Ses services

- Infrastructure des systèmes
- Optimisation des réseaux
- Stockage (SAN, NAS, ...)
- Hébergement
- Sécurité internet et messagerie
- Virtualisation et consolidation de serveurs
- Interconnexion de sites et de nomades (Citrix,...)
- Gestion de multi-environnement (Windows, Mac, Linux, Unix)
- Contrat de support et assistance technique
- Câblage cuivre et fibre*

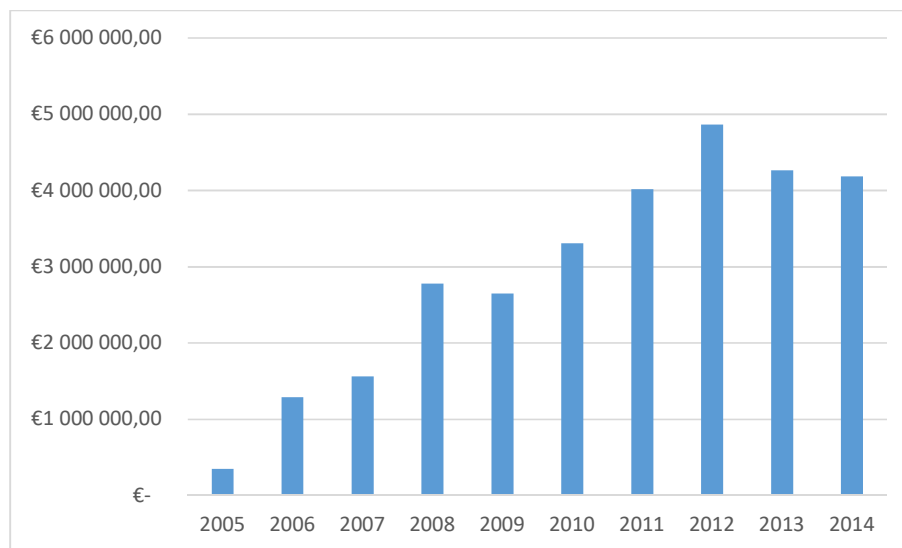
Ses engagements

- Vous assister dans la recherche de meilleures solutions informatiques
- Vous aidez dans l'administration des logiciels et matériels installés
- Construire ensemble une stratégie informatique gagnante et pérenne
- Proposer des technologies en adéquation avec vos besoins
- Optimiser, consolider et mutualiser vos infrastructures existantes
- Fluidifier et simplifier vos opérations de maintenance préventives et curatives
- Créer de la valeur ajoutée et donner sens à vos investissements informatiques

Croissance

- Un chiffre d'affaires en progression constante depuis 2009, mais une légère baisse jusqu'à 2014.
- Un portefeuille de plus de 300 clients suivis pour la maintenance et le support
- Extension des locaux existant pour renforcer la logistique.

Evolution du chiffre d'affaire



Ses partenaires & Certifications



Ces certifications nous permettent de montrer nos compétences aux clients ainsi que de rester à la pointe des dernières technologies utilisées. En validant les certifications, les partenaires nous offrent les produits en avant-première afin de pouvoir les vendre et les maîtriser.

- ❖ Voici une petite liste d'entreprises qui font confiance à la société Synaps System : GTHP = Groupement Technique des Hippodromes Parisiens, CGM= Comptoir Général des Métaux, E.DEHILLERIN, TREUILS HUCHEZ, CNAM = Conseil National des Arts et Métiers, GFC= Groupe France Courtage, Assurance Unie, Editions Lito, Les Cinémas GAUMONT PATHE, Le Kiosque à Sandwichs, Babyliiss.



1.2 LE CHAMP D'ACTIVITES

Voici une liste non exhaustive des domaines de compétences de la société :

❖ **Systèmes d'exploitation :**

- ❖ Microsoft Windows Server 2003/2008/2012/2012R2
- ❖ Microsoft Windows /XP/W7/W8/W10
- ❖ Réseau et système Windows : Notions Fondamentales
- ❖ Conception et implémentation d'une architecture Windows
- ❖ Administration des systèmes
- ❖ Linux
- ❖ Mac OS
- ❖ VMware et Xenserver (Citrix)

❖ **Sécurité :**

- ❖ Firewall ASA de Cisco
- ❖ Firewall sophos UTM

❖ **Applicatifs :**

- ❖ Maitrise de la suite Office/Office 365
- ❖ Citrix Certified Entreprise : Administrator 4.0 Certifié Platinum
- ❖ Certifié sage ligne 100 gestion commercial
- ❖ Adonix X3
- ❖ Appliance Sophos Web Security
- ❖ Veeam
- ❖ Suite Arcserve
- ❖ Hp Device Manager

❖ **Réseau :**

- ❖ Cisco
- ❖ HP (switch)
- ❖ LAN/WAN/INTER-LAN/VPN

❖ **Messagerie :**

- ❖ Exchange 5.5 à 2016 / Exchange Online
- ❖ Anti-spam Soft: Trend, Sophos
- ❖ Anti-spam Appliance: Trend, Sophos

❖ **Fonctionnel :**

- ❖ Rédaction de cahier de charge
- ❖ Gestion de projet de migration

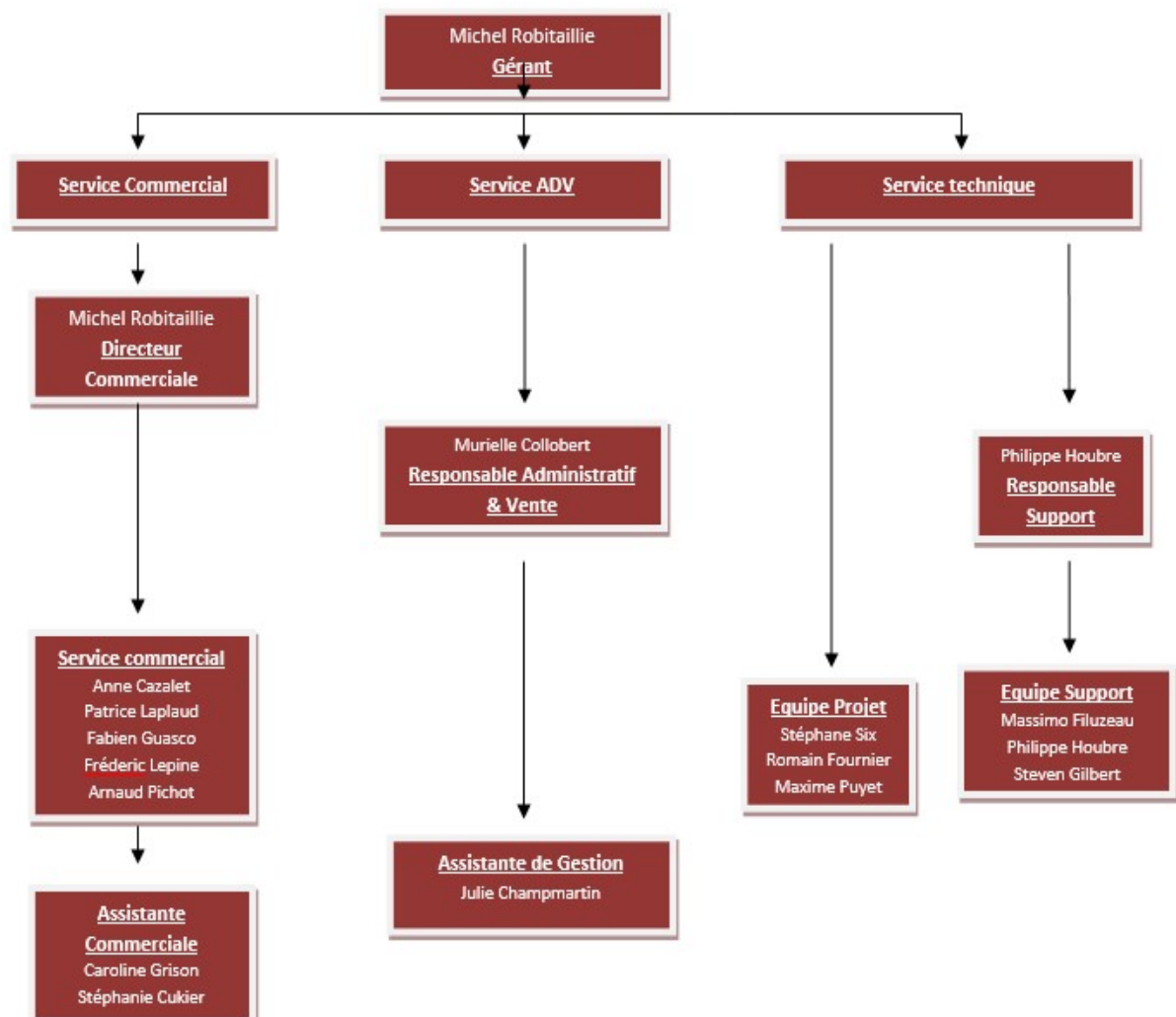
❖ **Développement :**

- ❖ HTML, PHP
- ❖ SQL
- ❖ JavaScript

Les différentes certifications permettent d'augmenter sans cesse nos compétences et d'apporter un service encore et toujours meilleur à nos clients. Nos clients sont principalement des Petites et Moyennes Entreprises. En effet 10% des clients sont des Très Petites Entreprises (moins de 20 salariés), 80 % de Petites et Moyennes entreprises (effectif inférieur à 250 salariés) et 10 % de Grand Comptes. Ils appartiennent aussi bien dans le secteur privé que dans le secteur public.

Ces derniers sont principalement des courtiers d'assurance, des tours opérateur, des industriels, des mairies ou institutions publiques, des sociétés de services et des cabinets comptables.

1.3 Organigramme



L'organisation de Synaps System est répartie en 3 pôles distincts :

- ❖ **Le service commercial** est en charge de prospecter, proposer et assurer la rentabilité de l'entreprise.
- ❖ **Le service administratif** est en charge de passer les achats auprès des fournisseurs, il s'occupe également des ressources humaines.
- ❖ **Le service technique** est en charge de l'installation, de la maintenance, de la formation et du centre d'appel qui doit assurer le bon fonctionnement des infrastructures de nos Clients.

1.4 Positionnement dans l'entreprise

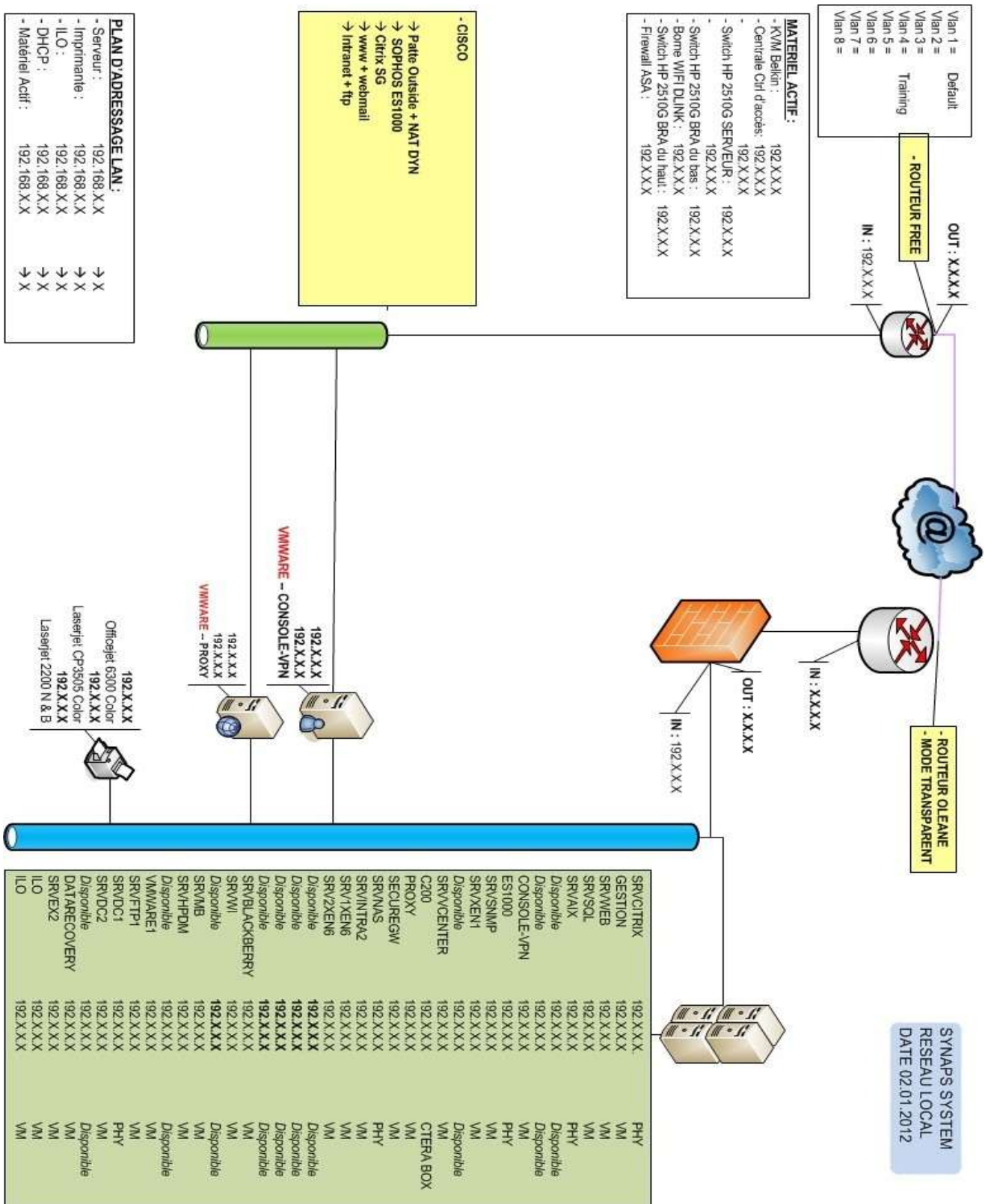
J'ai rejoint l'équipe technique composée de 5 personnes à mon arrivée :

- ❖ Stéphane Six (Ingénieur Systèmes et réseaux)
- ❖ Massimo Filuzeau (Ingénieur Systèmes et réseaux)
- ❖ Romain Fournier (Ingénieur Systèmes et réseaux)
- ❖ Philippe Houbre (Ingénieur Systèmes et réseaux et responsable support)
- ❖ Steven Gilbert (Administrateur Systèmes et réseaux)

Il y a aussi une équipe commerce composée de 9 personnes :

- ❖ Michel Robitaille (Gérant et Directeur Commercial)
- ❖ Patrice Laplaud (Commercial)
- ❖ Anne Cazalet (Commercial)
- ❖ Arnaud Pichot (Commercial)
- ❖ Frédéric Lépine (Commercial)
- ❖ Murielle Collobert (Responsable administratif, Achats et Ventes)
- ❖ Julie Champmartin (Assistante de Gestion)
- ❖ Caroline Grison (Assistante de direction)
- ❖ Stéphanie Cukier (Assistante de direction)

1.5 Infrastructure Informatique Interne



2. MISSIONS EFFECTUEES

2.1 Introduction

L'équipe technique est divisée en 2 parties, projet et support.

Etant principalement rattaché à l'équipe support, ma mission principale est la gestion des infrastructures clientes ainsi que la gestion des incidents.

Afin que les équipes soient coordonnées, un planning technique a été mis en place. Nous y trouvons les missions assignées à chaque technicien au jour le jour.

Ce qui permet en cas de besoin de déplacement chez un client, ne pas partir sur le terrain sans laisser l'effectif support au siège en sous-effectif (3 personnes minimum).

Cela permet également aux commerciaux de vendre une prestation avec un nombre de jour nécessaire aux bonnes dates selon les disponibilités de chacun au bon moment.

2.2 Fonctionnement du support technique

L'assistance technique est réservée aux clients possédant un contrat de support.

Le support technique assure une assistance de 9h à 18h, 5j/7.

Ce contrat de support est vendu par les commerciaux de Synaps System. Le client et son commercial négocient ensemble le nombre de jours d'assistance technique vendue, selon les besoins et selon la taille de l'infrastructure cliente.

1 jour d'assistance correspond à 7 heures de travail.

45 minutes correspondent à 0,1 jour de travail

Lorsqu'un client appelle, ou lorsque nous prenons la main sur un serveur pour tout type d'informations, un compteur permet de savoir combien de jour doit être débité sur le contrat de support. Pour les interventions hors productions (nuit), les débits sont doublés.

Nous avons un outil de débit où sont recensés tous les clients. Nous y trouvons le nombre de jour restant ainsi que les rapports d'intervention, la date, le nom du technicien et le coût.

2.3 Moyens de connexion chez le client

4 moyens de connexion chez le client :

- **Citrix** est une surcouche applicative reposant sur le service TSE, il permet la publication d'application et de bureau d'un serveur. L'authentification est liée au contrôleur de domaine, les applications publiées sont configurées par utilisateurs ou groupes utilisateurs. Citrix est accessible à partir d'internet.



- **VPN (Virtual Private Network)** permet d'accéder à des ordinateurs distants comme si l'on était connecté au réseau local. On peut ainsi avoir un accès au réseau interne (réseau d'entreprise, par exemple). Créant un tunnel privé et crypté entre le poste et l'infrastructure cliente. Nous configurons, sur les firewalls, de tous nos clients un accès VPN pour nos propres services.



- **Logmein Web** est une application sur le site logmein.fr qui permet de prendre la main sur les machines ayant l'application installée.



- **Logmein Rescue** une application qui permet de prendre la main sur le poste lorsqu'un client à un problème. La personne va sur un lien <https://secure.logmeinrescue-enterprise.com/fr/customer/code.aspx> et un code à 6 chiffres est demandé. Avec l'application je génère un code pour le client, il le tape et exécute le .exe. De là, une notification apparaît sur le logiciel, il faut lancer une demande de prise en main et vous avez accès.



2.4 Le support

Le support est divisé en 2 parties :

- Le support **curatif** consiste à résoudre les incidents constatés.
- Le support **préventif** consiste à détecter d'éventuels problèmes et de les résoudre avant qu'ils aient un impact sur la production cliente.

En plus de la résolution des problèmes quotidien (dit support curatif) dont notre équipe est chargée, nous effectuons des interventions préventives afin que les infrastructures informatiques clientes exploitent leurs potentiels au maximum et ainsi limiter le support curatif.

Ce support préventif va de la vérification de l'état des serveurs, jusqu'au passage d'un technicien sur site, en passant par la supervision complète de l'infrastructure par un outil de monitoring.

2.4.1 Support Curatif

Nous recevons les incidents de différentes façons :

- Par e-mail :
Nous utilisons une adresse nommée support pour que les clients puissent nous contacter par mail. Chaque technicien a accès à cette boîte afin de connaître les incidents et puisse se taguer pour informer les collègues.
La boîte est divisée en 10 parties :

Boîte de réception : les nouveaux mails atterrissent ici
Traités : lorsque les incidents sont résolus, on les déplace dans ce dossier

Sauvegardes : les mails sauvegardes sont stockés ici

Restauration : lorsqu'un client a besoin de restaurer des fichiers, dossiers ou VMs, nous déplaçons les mails de restauration du logiciel de sauvegarde ici afin d'avoir un historique.

- ◀ Support Technique
- Flux RSS
- ◀ Boîte de réception **7**
- ▷ 1-Traités
- 2-Sauvegardes **1**
- 3-Restauration
- 4-A faire Hors Prod
- 5 - Boîte_à_outils
- ▷ **6-Fixes et Updates**
- 7-Licences
- 8-Integration
- 9-Moniteur
- Brouillons
- Éléments envoyés
- Éléments supprimés
- Boîte d'envoi
- Courrier indésirable

A faire Hors Prod : Les choses qui sont à faire hors production sont stockées dans ce dossier.

Boite à outils : Nous stockons les liens utiles comme les procédures, les KB (en anglais, Base de connaissance, qui correspond à une procédure de résolution d'un problème reconnue sur le web) et liens de téléchargement de logiciels.

Fixs et Updates : Les liens de mise à jour logiciels ou correctifs sont stockés.

Licences : Nous recevons en copie les mails des licences clients et les stockons en cas de besoin.

Intégration : Lorsque nous avons de l'intégration à faire nous déplaçons les mails ici.

Moniteurs : nous stockons les mails de notre outil de supervision.

- Par Appel :

Notre équipe support prend en charge les appels clients.

Une démarche a été mise en place afin que le client obtienne une résolution à son problème le plus rapidement possible :

- 1) Demande du nom du client
- 2) Vérification du nombre de jour disponible sur le contrat
- 3) Le client explique son problème
- 4) Prise d'information complète et détaillée afin de bien qualifier le problème
- 5) Prise en main sur le poste ou l'infrastructure
- 6) Résolution du problème
- 7) Vérification de la résolution
- 8) Retour vers le client (mail ou appel)
- 9) Rédaction du rapport d'intervention
- 10) Débit du contrat client

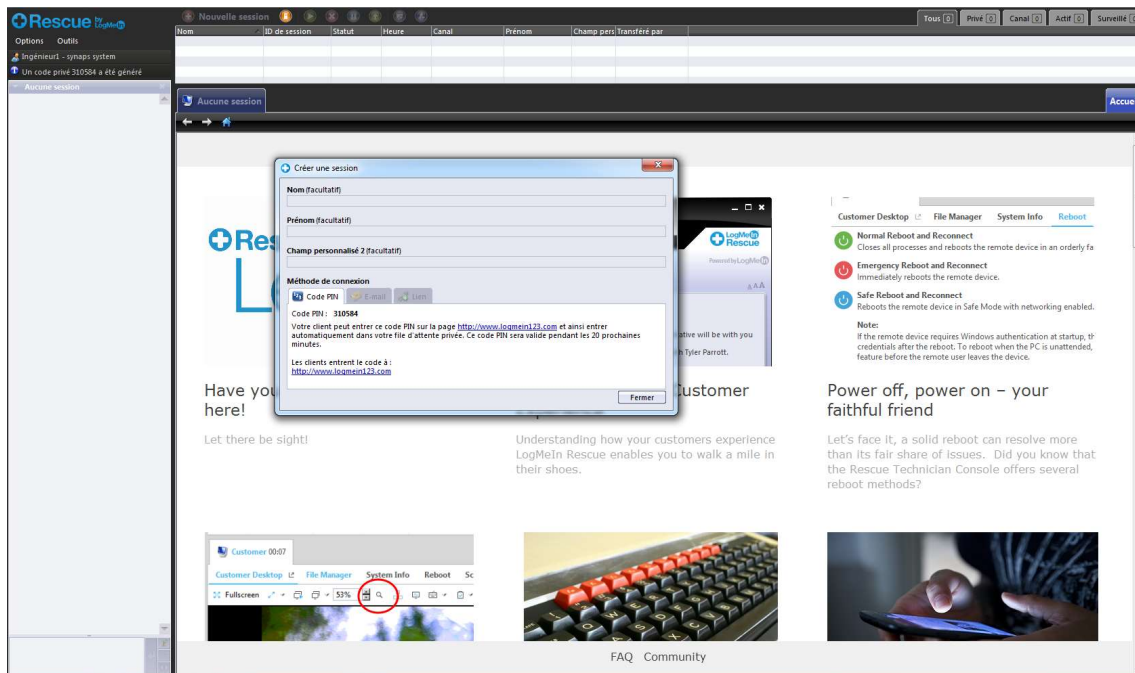
- Outil de prise en main :

Lorsque nos techniciens doivent prendre la main sur un poste client suite à l'ouverture d'un ticket, d'un appel, ou d'un mail nous utilisons « Logmein Rescue »

Voici la démarche que nos techniciens exécutent :

- 1) Demande d'ouvrir le lien internet : www.123logmein.com
- 2) Un code à 6 chiffres est demandé
- 3) Connexion au logiciel logmein rescue
- 4) Génération d'un code
- 5) Transmettre au client
- 6) Exécution de l'application lors du code entré

- 7) Lancement de la demande de prise en main
- 8) Le client accepte



2.4.2 Support Préventif

Le support préventif permet d'éviter d'avoir trop de curatif (problèmes urgents).

Nous utilisons plusieurs façons pour effectuer du préventif :

- PRTG :

Le PRTG (Paessler Router Traffic Grapher) est un logiciel de surveillance permettant d'analyser l'état du matériel réseau (poste, serveur, VMs, Switch, etc...) ayant une adresse IP.

Il fonctionne grâce à une application que l'on installe chez chaque client.

A la fin de l'installation des paramètres vous sont demandés,



Nous avons 3 champs à remplir :

Nom du probe : le nom qu'il va être affiché dans le monitoring

Serveur : l'adresse IP du PRTG

Clé d'accès du probe : La clé d'accès informée dans la base du monitoring

Après avoir entré ces informations, un message apparait sur le PRTG indiquant qu'une nouvelle probe peut être ajoutée, il faut tout simplement cliquer sur accepter.

The screenshot shows the PRTG Network Monitor interface. At the top, there's a navigation bar with tabs like 'Page d'accueil', 'Équipements', 'Bibliothèques', 'Capteurs', 'Alertes', 'Cartes', 'Rapports', 'Journaux', 'Tickets', and 'Configuration'. Below this, a status bar indicates '0 Alertes, 0 Alertes validées, 1 Avertissements, 0 Inhabituels'. A table displays a warning message: '9 % (Espace disponible C:) est inférieur au seuil d'avertissement de 30 %'. The table has columns for 'Erreur depuis', 'Capteur', 'Etat', 'Message', 'Probe, Groupe, Équipement', and 'Priorité'.

Erreur depuis	Capteur	Etat	Message	Probe, Groupe, Équipement	Priorité
Disque libre		Avertissement	9 % (Espace disponible C:) est inférieur au seuil d'avertissement de 30 %	BATT MONITOR (192.168.1.17) > BATT DC1	★★★★

GROUPES, ÉQUIPEMENTS ET CAPTEURS

The screenshot shows a list of probes and their associated sensors. Each probe has a status icon (green for OK, yellow for warning, red for error) and a list of sensors with their own status icons. The sensors include 'Ping', 'Charge CPU', 'Disque C:', 'Disque D:', 'Disque E:', 'Mémoire', and 'État de la sonde'.

Probe	Sensors
ESK	Ping (OK)
SRVDC1	État de la sonde (OK), Charge CPU (OK), Disque C: (OK), Mémoire (OK)
SRVDC2	Ping (OK), Charge CPU (OK), Disque C: (OK), Mémoire (OK)
SRVGERCORP2	Ping (OK), Charge CPU (OK), Disque C: (OK), Mémoire (OK)
SRVDRS	Ping (OK), Charge CPU (OK), Disque C: (OK), Mémoire (OK)
SRVPAIE	Ping (OK), Charge CPU (OK), Disque C: (OK), Mémoire (OK)
SRVCONGO	Ping (OK), Charge CPU (OK), Disque C: (OK), Mémoire (OK)
SRVSHAREPOINT	Ping (OK), Charge CPU (OK), Disque C: (OK), Disque D: (OK), Disque E: (OK), Mémoire (OK)
SRVVRT2	Ping (OK), Charge CPU (OK), Disque C: (OK), Disque D: (OK), Mémoire (OK)
SRVXENAPP1	Ping (OK), Charge CPU (OK), Disque C: (OK), Mémoire (OK)
SRVNAS	2 Capteurs (OK)

Les sondes les plus utilisées sont :

- Le Ping
- Pourcentage d'utilisation de la mémoire RAM
- Pourcentage d'utilisation des disques
- Charge CPU
- Etat de la probe

Suite à l'installation et configuration de l'application, nous ne voyons qu'une seule machine.

Pour afficher les suivantes il faut ajouter un appareil dans la sonde, définir le nom (de préférence le nom de la machine pour s'y retrouver), donner l'adresse IP de la machine.

De là, il faut ajouter des sondes (Ping, espace disque, espace mémoire) et configurer le pourcentage des alertes afin qu'on soit prévenu avant que l'infra tombe.

- Passage sur site :

L'objectif du passage sur site est essentiellement la satisfaction client, cela a un côté psychologique pour celui-ci. Cela permet également de passer sur chaque poste client afin d'effectuer des scans, des mises à jour Windows et logiciels et voir avec les utilisateurs s'ils ont des problèmes sur leur poste.

On se connecte sur les serveurs afin d'analyser l'observateur d'évènements si tout se passe bien, vérifier l'espace disque disponible, l'utilisation de la mémoire RAM et les mises à jour Windows et logiciels.

2.5 Les logiciels de sauvegardes

En cas de perte de données (fichiers supprimé, disque en panne) ou de mauvaises modifications ces logiciels permettent de restaurer des données (fichiers ou dossiers) ou des VMs à une date antérieure.

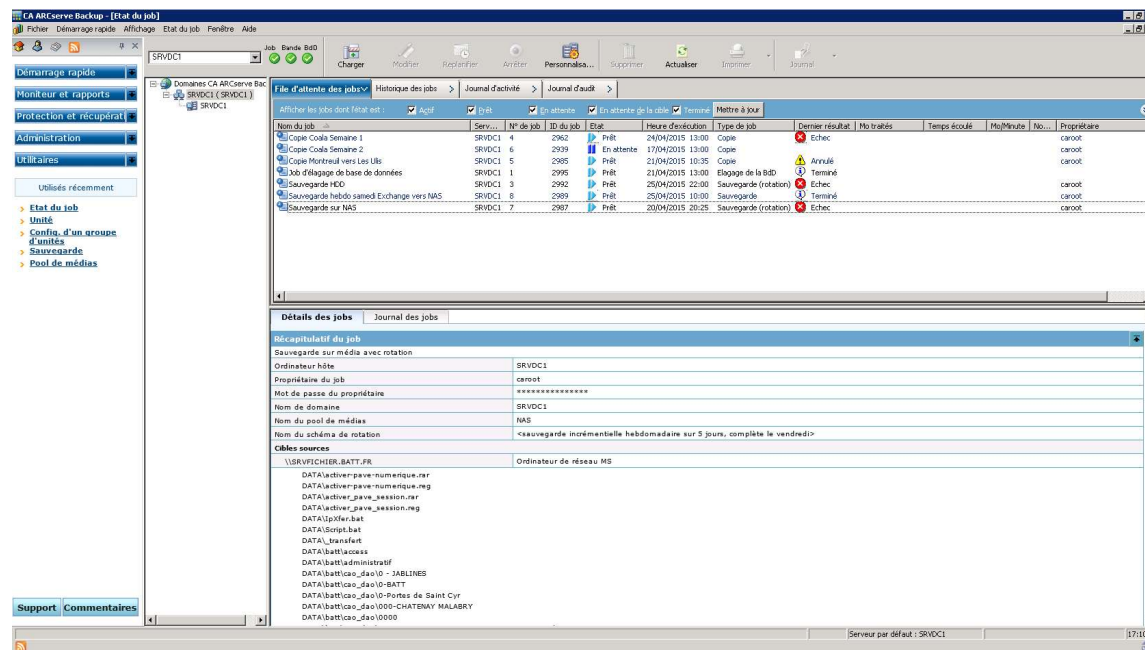
Nous utilisons différents logiciels de sauvegardes chez nos clients :

- CA ARCserve Backup
- Veeam Backup
- Symantec Backup Exec
- Ctera

2.5.1 CA ARCserve Backup

ARCserve est un logiciel de sauvegarde et restauration de données édité par la société Cheyenne Software. Il fournit des fonctionnalités de sauvegarde et d'archivage pour les Serveurs en environnement Windows.

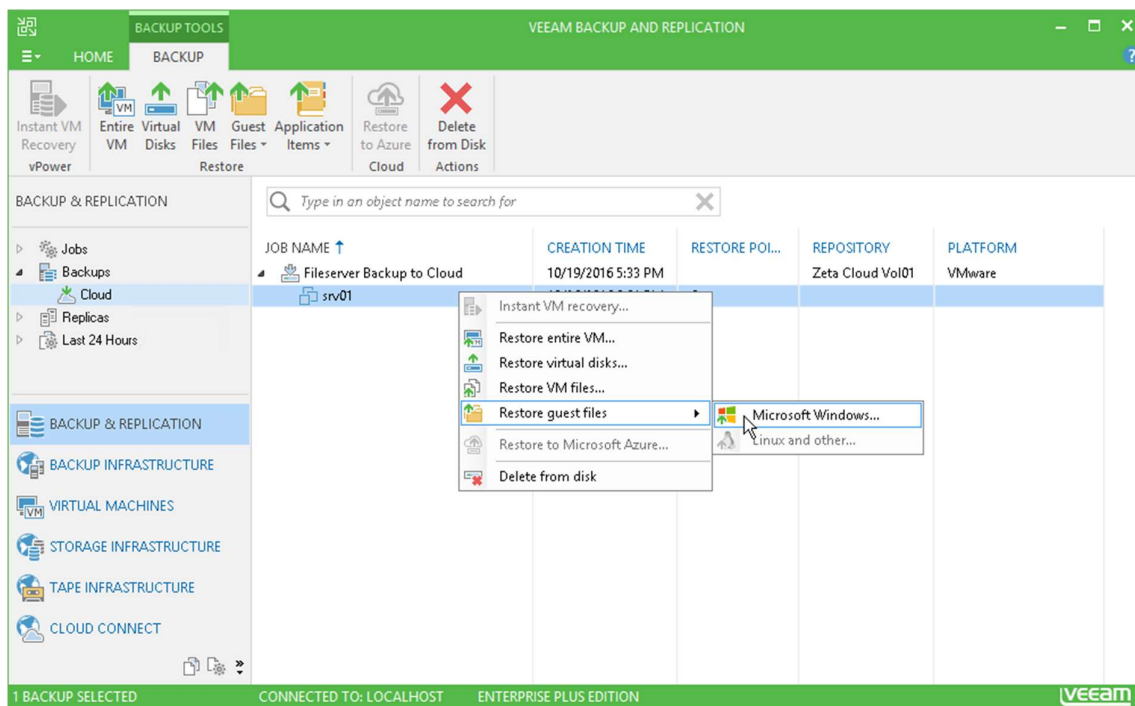
Le logiciel a été développé initialement par la société Cheyenne Software, qui a été rachetée par Computer Associates.



2.5.2 Veeam Backup

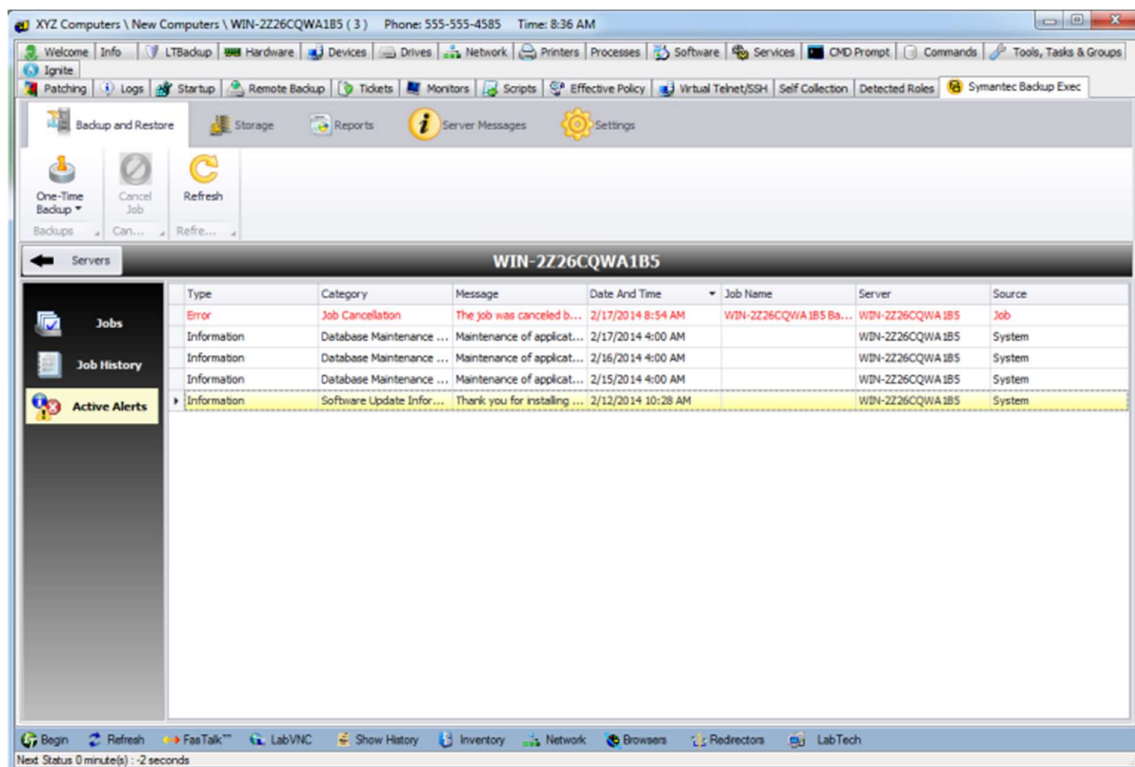
Veeam Software est une société privée spécialisée en technologies de l'information et en développement de logiciels de sauvegarde (backup), de reprise d'activité et d'administration des environnements virtualisés pour VMware et Hyper-V. Le siège social de l'entreprise se trouve à Baar (Suisse).

La société produit des logiciels pour la virtualisation et le nom « Veeam » provient de la prononciation de l'acronyme anglais « VM » (« virtual machine », machine virtuelle).



2.5.4 Symantec Backup Exec

Backup Exec est un logiciel de sauvegarde et restauration de données édité par la société Symantec. Il fournit des fonctionnalités de sauvegarde et d'archivage pour les environnements Windows.



2.5.5 Ctera

Ctera est un logiciel stocké dans un boîtier permettant d'effectuer des sauvegardes en local et en ligne via le Cloud.

The screenshot shows the Ctera Administration interface. The sidebar on the left contains the following menu items: Main, Folders, Users, Provisioning, Settings, and Logs & Alerts. The main content area is titled 'Users' and displays a table of users. The table has the following columns: Username, Full Name, Role, Email, Company, Subscription, Add Ons, Storage Usage, Appliance, Server Agent, and Workstation. The table lists 8 users, including Pascal Thomas, Olivier Grandel, Jerome LHERMINE, and others, with their respective storage usage and subscription details.

Username	Full Name	Role	Email	Company	Subscription	Add Ons	Storage Usage	Appliance	Server Agent	Workstation
mereo	Pascal Thomas	End User	support@synsys.fr	Mereo	Mereo	Ok	28.1 GB of 100.0 GB	1 of 1	1 of 1	0 of 0
besnor	Olivier Grandel	End User	support@synsys.fr	Aep Normand	Aep Norm	Ok	96.1 GB of 200.0 GB	1 of 1	1 of 1	0 of 0
herakle	Jerome LHERMINE	End User	support@synsys.fr	HERAKLES...	herakles	Ok	37.7 GB of 50.0 GB	1 of 1	1 of 1	0 of 0
beauch	edition beauchesne	End User	support@synsys.fr	edition beau...	beauchesne	Ok	7.3 GB of 30.0 GB	1 of 1	1 of 1	0 of 0
thoury	Marc Keneut	End User	support@synsys.fr	thoury vari...	thoury	Ok	111.8 GB of 150.0 GB	1 of 1	1 of 1	0 of 0
roosev	Pascal carage	End User	support@synsys.fr	roosevelt audit	roosevelt	Ok	147.9 GB of 350.0 GB	1 of 1	2 of 2	0 of 0
gthp	Isabelle Lesage	End User	support@synsys.fr	gthp	gthp	Ok	344.0 GB of 500.0 GB	1 of 1	2 of 2	0 of 0
synsys	technicien support	End User	support@synsys.fr	synaps sys...	synaps	Ok	151.9 GB of 400.0 GB	1 of 1	2 of 2	0 of 0

The interface also includes a search bar, a 'View' dropdown set to 'Local Users', and buttons for 'New', 'Edit', 'Delete', 'Apply Provisioning Changes', 'Import', and 'Export to Excel'. The bottom status bar shows 'Portal: portail', 'cloudadmin', 'Logout', 'Help', and the version '4.1.32'.

2.6 Journée type au support

Pour faciliter la gestion du support technique, une journée type a été élaborée pour gérer au mieux les priorités.

Voici cette journée type détaillée :

Heure	Mission
8h55	Arrivée des techniciens
9h00-9h10	Vérification sauvegarde interne + changement de la bande
9h10-9h20	Vérification des sondes PRTG
9h20-9h30	tri de la boîte support + attribution
9h30-9h40	vérification ouverture de ticket + attribution
9h40-10h00	élaboration des priorités + réponse à toutes les demandes cliente
10h00-11h40	Gestion du support avec prise d'appel
11h40-12h00	Vérification des sauvegardes non réussite
12h00-14h00	Pause midi
14h00-14h30	Reprise du support + débriefing avec les commerciaux
14h30-17h30	Relation client et suivis de tickets
	Gestion des appels
	Vérification sauvegardes
	Connexion préventive Salle d'intégration
17h30-18h00	débit contrats clients + débriefing commercial

2.6 Journée type en projet client

Pour faciliter la gestion du support technique, une journée type a été élaborée pour gérer au mieux les priorités.

Voici cette journée type détaillée :

Heure	Mission
9h	Arrivée Synaps System pour récupérer le matériel
9h30	Arrivée chez le client
9h30-10h	Point avec le client – planning du projet
10-13h	Démarrage de la mission du jour
13h-14h	Déjeuner avec le client
14h-17h30	Continuation de la mission du jour
17h30-18h	Point avec le client sur ce qui a été fait et reste à faire + rapport intervention

2.7 Types de missions

Voici la liste des différents types de missions que j'ai effectuées :

Intégration	Projet
Intégration postes	Installation et configuration switch, firewall
Mastérisation postes + déploiement	Installation imprimante, nas, caméra
Intégration physique serveur	Changement matériel
Intégration système serveur	Upgrade exchange
Configuration switch	Installation serveur Windows, Linux, Unix
Installation baie serveur + brassage	Installation infrastructure cliente
configuration NAS (Qnap, Synologie)	Migration AD, exchange
Support	
Création user AD	Gestion Windows serveur (AD,DNS,DHCP,MAJ,Debug,...)
Création Boite aux lettres Exchange	Gestion proxy Sophos
Gestion firewall	Opération physique serveur et postes
Office 2010 /2013	Réinstallation logiciels en tout genre
Maintenance Windows en tout genre	Installation + Configuration + Maintenance soft de sauvegarde
Gestion Citrix	Configuration et maintenance PRTG
Gestion ESX 5,1 et 5,5	Mise en service et maintenance hébergement Datacenter
Gestion Exchange	

- **Configuration et maintenance PRTG**

Une application est installée sur un des serveurs chez le client et est informé sur notre PRTG. De là, les serveurs sont reconnus et affichés sur l'interface PRTG, on peut avoir accès au pourcentage d'espace disque et mémoire RAM, Ping de la machine, (utilisation du processeur, la santé des disques, etc...)

On peut aussi configurer les sondes pour qu'à X%, on reçoive un message d'avertissement ou message d'alerte.

- **Intégration Postes**

Lorsqu'une intégration est prévue, une fiche d'intégration est donnée afin d'avoir les informations sur le matériel, ce qu'il y a à faire dessus, informer au fur et à mesure ce qui a été effectué au cas où le technicien n'aurait pas le temps de finir pour qu'un autre puisse continuer l'intégration.

Il faut indiquer le temps passé pour ensuite débiter le client.

Il faut inscrire le nom de l'intervenant, indiquer s'il y a eu des soucis durant l'intégration.

De là, je peux commencer à effectuer mon intégration.

A la fin de l'intégration, la fiche doit être signée et donnée à une assistante de gestion afin d'informer le commercial qui gère le client et de préparer pour l'envoi.

FICHE DE PREPARATION EN ATELIER

Société
Contact
adresse
CP VILLE
Tél :
Email :

Commercial
Devis N°
MASTERISATION

FL

OUI / NON

Date de réception du matériel :

Date de prise en charge par le technicien :

Date de fin de prestation :

Date de départ prévu :

Date de livraison souhaitée :

REFERENCES	DESIGNATION	N° Série	Qte
	Matériels		
#	HP Compaq Elite 8300 - Ordinateur de bureau ultrafin - 1 x Core i3 3220 / 3.3 GHz - RAM 4 Go - HDD 1 x 500 Go - DVD SuperMulti - HD Graphics 2500 - Gigabit LAN - mise à niveau inférieure Windows 8 Pro 64 bits / Windows 7 Professionnel 64 bits - préinstallé : Windows 7 - Moniteur : Aucun		1
-	Microsoft Office Professional 2013 - Licence - 1 PC - PKC - OEM-Win - français		1
#	Crucial Ballistix Elite 4 Go DDR4 2666 MHz CL16		1
	PRESTATION VENDUE		
SN	Intégration matérielle et logicielle du poste : préparation en atelier	<input type="checkbox"/>	
OFFICE	téléchargement des derniers firmware disponibles mise à jour du système Windows 7, téléchargement des services packs et correctifs	<input type="checkbox"/>	
AV	déploiement du Master Gaumont/Pathé (W7 HP USDT 8300)	<input type="checkbox"/>	
AUTRE	PRESTATION REALISEE CLES DE LICENCES FOURNIES		
NOM INTERVENANT		Temps passé	
Observations :			

3.5 Planning

[illegible]

4. Conclusion

- Cette période en alternance m'a permis d'apprendre davantage en compétence en étant à la fois à l'école et à l'entreprise.
- J'ai pu apprendre à gérer les problèmes seuls, résoudre des problèmes que je n'aurais pas réussi précédemment cette formation.
- Le contact avec le client, savoir gérer le client lorsque le problème est gênant (poste en panne, plus d'accès internet, plus accès au serveur, problème de mail)
- Le contact entre collègues. Les transferts d'informations par mail ou par téléphone.
- J'ai appris à utiliser le système de gestion de support ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*)
- J'ai appris à résoudre des problèmes de connexion Citrix en me connectant sur le serveur et lançant l'application de gestion des comptes Citrix ainsi qu'à créer des applications dans l'interface
- J'ai appris à manipuler des firewalls, autoriser ou interdire des ports. (Cisco, Sophos)
- Créer des comptes Vpn afin que les clients puissent s'y connecter à distance.
- J'ai configuré des postes pour des nouveaux clients ou un changement de poste plus récent en reconfigurant les logiciels, mail, etc...
- J'ai rajouté et configuré des imprimantes (impression, scan to mail, scan to dossier).
- Configuré des NAS (adressage IP, RAID, Partage et sécurité)
- Cela m'a permis de manipuler le matériel vendu aux clients (Serveur HP, switch, Borne wifi, caméra IP, NAS)
- J'ai appris à configurer une console exchange
- J'ai appris à mettre en place des solutions de sauvegarde en manipulant les différents logiciels utilisés chez les clients
- J'ai acquis des connaissances en système de virtualisation (VMware, hyper V)
- Cette formation m'a également permis d'avoir un sens d'analyse d'infrastructure inconnue
- J'ai mis en place une infrastructure cloud Datacenter complète.