

BTS SIO 2022

Support et mise à disposition de services informatiques (E4)

PAGE DE PRÉSENTATION DU DOSSIER

N° de candidat¹ : | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ | _ |

NOM : Mutschler.....

Prénom : Sacha.....

| | |
|--|---|
| Date de passage ¹ : / /2022 | Heure de passage ¹ :h..... |
|--|---|

| CATEGORIE CANDIDAT ² (UNE CASE A COCHER) | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Scolaire <input checked="" type="checkbox"/> Apprenti <input type="checkbox"/> Formation professionnelle continue <input type="checkbox"/> Expérience professionnelle 3 ans | <input type="checkbox"/> Ex-scolaire <input type="checkbox"/> Ex-apprenti <input type="checkbox"/> Ex-formation professionnelle continue |

¹ Informations communiquées sur votre convocation envoyée en mars-avril 2022

² Informations communiquées sur votre confirmation d'inscription

Tampon de
L'établissement



BTS SIO – Dossier Etudiant
Justificatif d'acquisition des compétences

Epreuve E4
Support et mise à disposition de
Services informatiques

SOMMAIRE

- 1 INTRODUCTION 4
- 2 MISSION 1 : INSTALLATION WINDOWS 10 A DISTANCE 5
 - 2.1 Cahier des charges..... 5
 - 2.2 Etude et conception de la solution 6
 - 2.3 Gestion de projet 7
 - 2.4 Mise en œuvre..... 8
 - 2.5 Bilan 18

1 Introduction

L'objectif de ce document est de vous présenter les missions professionnelles que j'ai effectué dans le cadre de ma formation BTS SIO à l'école IRIS de Strasbourg.

Ces missions peuvent être de trois types :

- Effectuées en entreprise durant une alternance
- Effectuées en stage en entreprise
- Effectuées à l'école (compte-rendu de TP, projet collaboratif)

Le type de la mission sera précisé dans chaque cahier des charges.

Ce document se compose des parties suivantes :

| Chapitres | Contenu |
|-------------------|---|
| Chapitres 2 à ... | <p>Présentation des missions, avec pour chacune :</p> <ul style="list-style-type: none">- Le cahier des charges- La solution proposée- La gestion de projet- La mise en œuvre- Le bilan du projet |

2 Mission 1 : Système de pagination

2.1 Cahier des charges

| |
|---|
| Type de mission |
| Mission effectuée en alternance. |
| Contexte |
| Dans le cadre de mon activité en entreprise, je suis amené à effectuer un traitement de ticket afin de résoudre divers problèmes informatiques relatif aux utilisateurs interne Lidl. |
| L'utilisateur possède un ordinateur sous Windows 8 et la stratégie entreprise convient de passer tous les utilisateurs sous Windows 10. |
| Demande du client |
| Effectuer une réinitialisation du PC. |
| Expression du besoin |
| Configuration de l'environnement réseau puis passage sous Windows 10 et enfin réinstallation du poste à distance. |
| Budget disponible |
| Mon cout salarial sur une journée. |
| Outils disponibles |
| Un poste avec une base de connaissance en ligne nommée IT4You et qui intègre également l'outil de gestion de ticket Service Now. |
| Un outil de prise en main à distance (Remote control access), MECM pour le déploiement de logiciel et l'intégration du PC dans l'environnement LIDL. |
| MRemote(Base Putty) pour la connexion aux switch et Cisco Jabber pour la prise d'appel. |
| Contraintes |
| Temps : durée du SLA (3 Jours). |
| Distance : Utilisateur en Plateforme logistique. |
| Confidentialité |
| |

2.2 Etude et conception de la solution

2.2.1 Les solutions possibles

- Indication et échange via commentaire en ticket.
- Appel vers l'utilisateur afin de l'accompagner oralement.
- Prise en main à distance

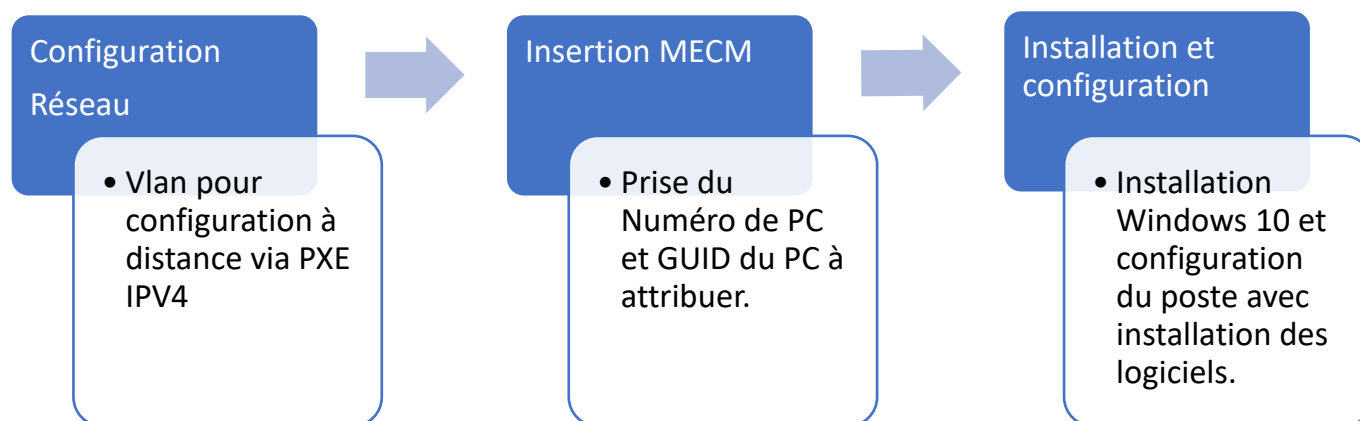
2.2.2 La solution retenue

- Appel vers l'utilisateur afin de l'accompagner oralement.
- Prise en main à distance pour récupérer le GUID.

2.3 Gestion de projet

2.3.1 Planing de déploiement de la solution

Schéma de la réalisation de la mission :



2.3.2 Budget

Matériel : 2 postes informatique, un environnement réseau de grosse entreprise.

Licences : Windows 10,

Coût humain : 2h de travail pour 1 personne et 1 poste de travail bloqué une demi-journée.

2.4 Mise en œuvre

2.4.1 Implémentation de la solution

1) Récupération des informations

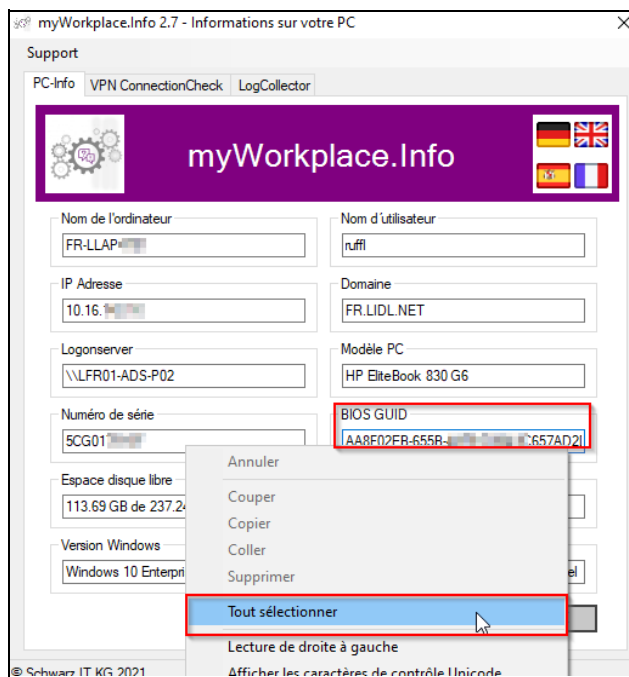
Trois informations sont fondamentales pour la réinstallation d'un ordinateur :

1. Le nom de l'ordinateur
2. Le GUID du bios
3. Les informations de brassages de l'utilisateur (switch et port)

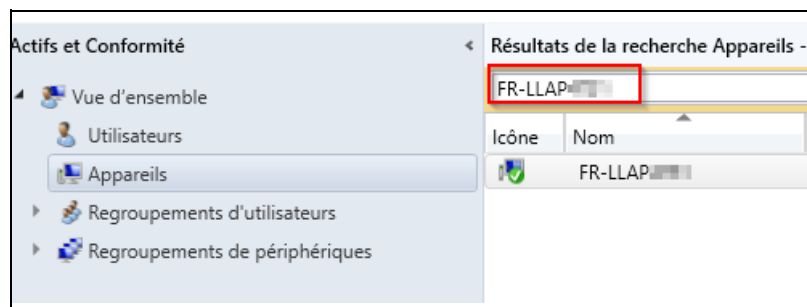
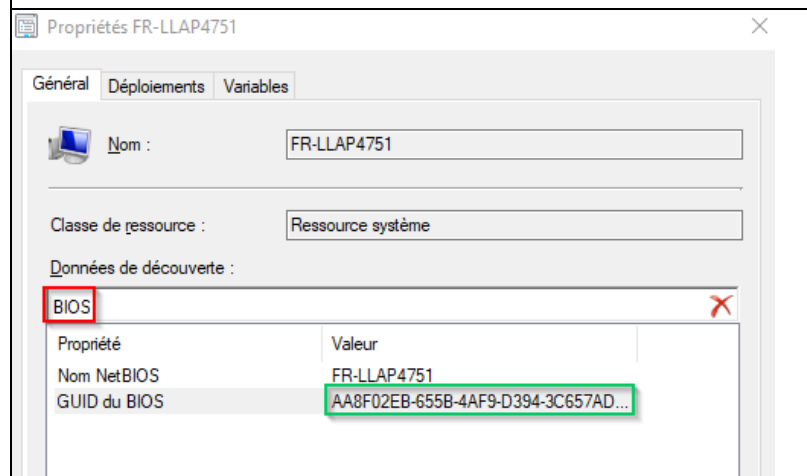
Récupérer le GUID du BIOS :

Il existe trois moyens de récupérer le GUID du BIOS :

1. Directement depuis le PC-Infos de l'ordinateur



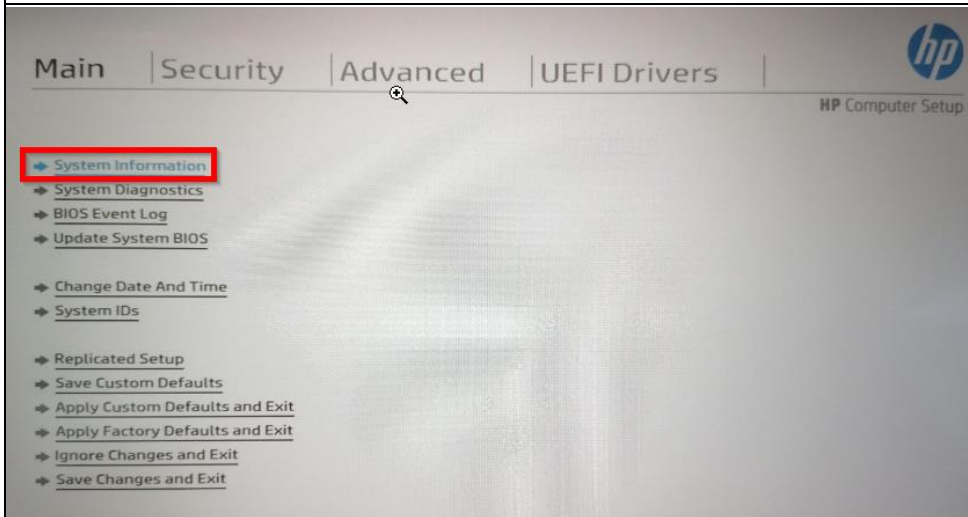
Attention à bien récupérer **tous les numéros du GUID du bios**, il faut faire un clic droit sur le champ et cliquer sur "tout sélectionner" avant de copier le GUID.

| | |
|---|---|
|  <p>The screenshot shows the 'Actifs et Conformité' console. On the left, the 'Appareils' (Devices) link is selected. On the right, the 'Résultats de la recherche Appareils' (Device search results) pane shows a search bar with 'FR-LLAP4751' entered and a single result listed below it.</p> | <p>Rechercher l'ordinateur en tapant son nom dans la barre de recherche et double cliquer dessus pour voir les détails.</p> |
|  <p>The screenshot shows the 'Propriétés FR-LLAP4751' (FR-LLAP4751 Properties) window. The 'Général' (General) tab is active. Under 'Données de découverte' (Discovery data), the 'BIOS' category is selected. A table lists properties: 'Nom NetBIOS' with value 'FR-LLAP4751' and 'GUID du BIOS' with value 'AA8F02EB-655B-4AF9-D394-3C657AD...'. The GUID value is highlighted with a green box.</p> | <p>Une fois le double-clic effectué, la fenêtre des propriétés va s'ouvrir.</p> <p>Il faudra alors rechercher "BIOS" dans la barre de recherche pour trouver le GUID du BIOS.</p> <p>Une fois le GUID du BIOS visible, il suffira de faire un clic droit dessus puis sélectionner "copier la valeur" pour la récupérer dans le presse papier.</p> |

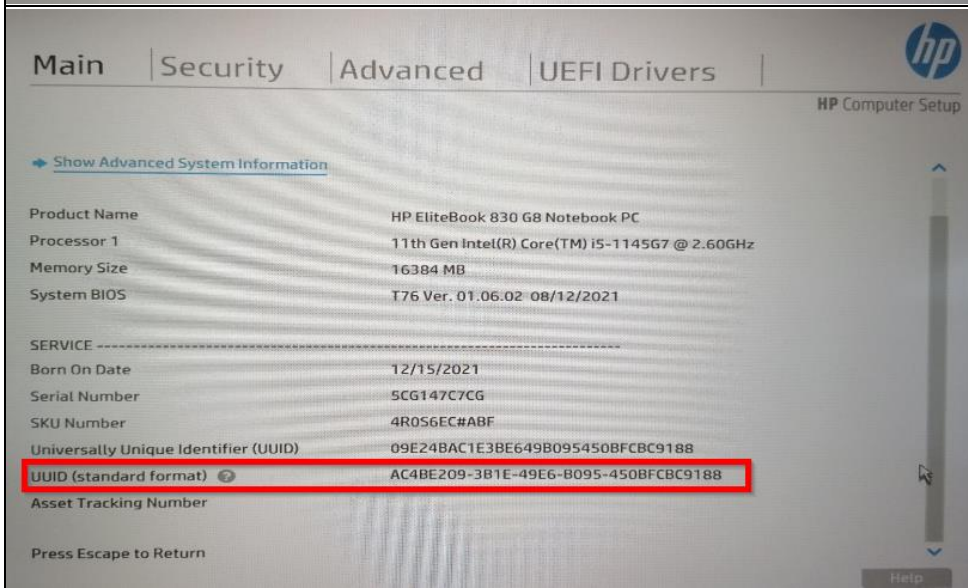
- 2.
3. **Depuis la console MECM**



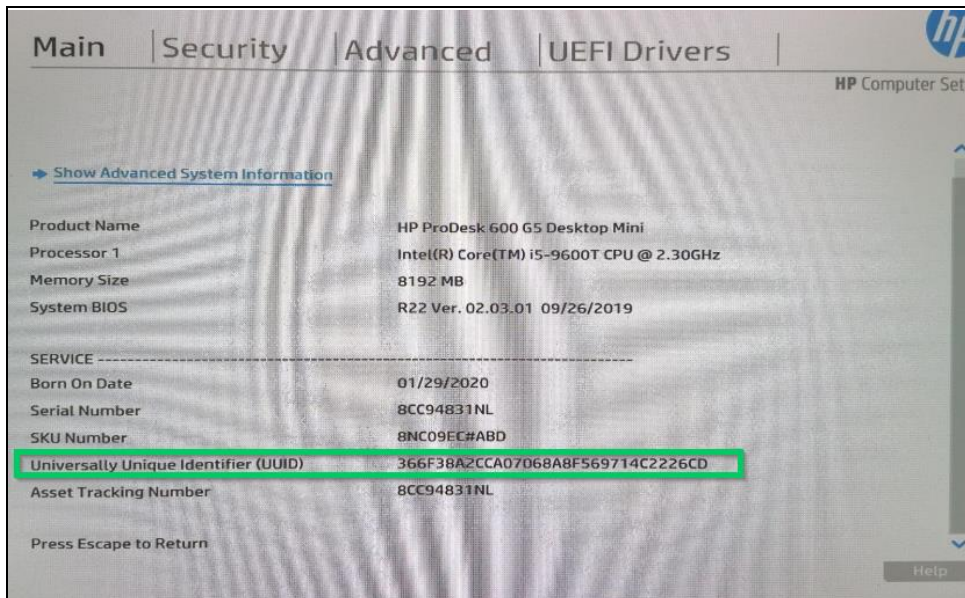
Pour aller dans le BIOS d'un ordinateur HP il faut tapoter la touche F10 dès le démarrage de l'ordinateur jusqu'à entendre un "bip".




Une fois dans le BIOS, il faudra se rendre dans "System information"

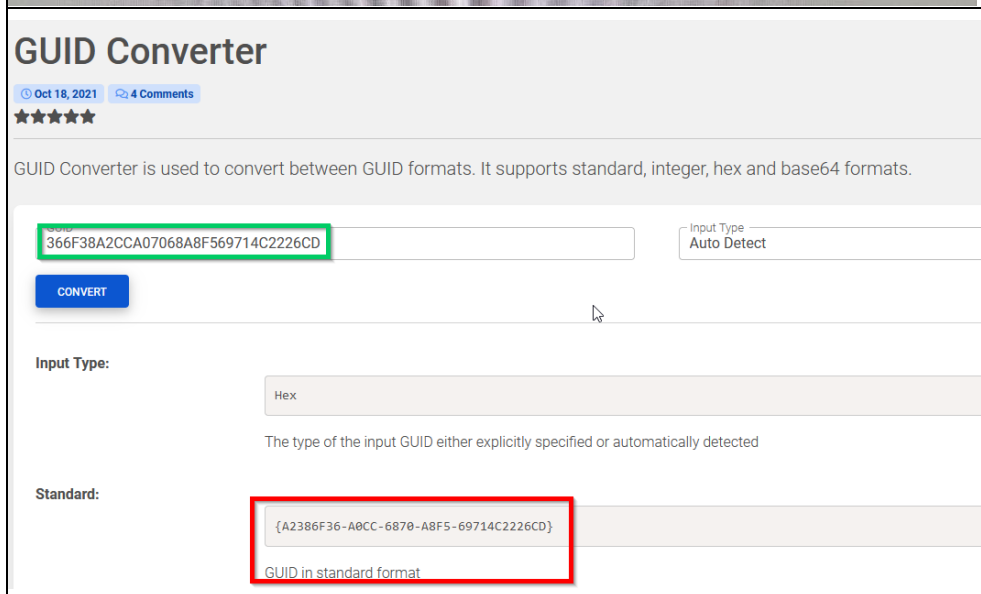


Le champs "**UUID (standard format)**" sera maintenant disponible, il correspond au GUID du BIOS.



 Attention ! Si le champs "UUID (*standard format*)" n'est pas disponible, et que seul le champs "*Universally unique Identifier (UUID)*" est visible (celui sans les tirets), il faudra alors le convertir en "*Standard format*" pour récupérer le bon GUID.

Pour faire la conversion, il faut se rendre sur le site suivant : <https://toolslick.com/conversion/data/guid>



Une fois sur le site de conversion, il suffira de taper le "*Universally unique Identifier (UUID)*" sans tirets puis de lancer la conversion avec le bouton "Convert".

Nous récupérerons après l'appuie sur le bouton "Convert" notre GUID sous sa forme exploitable : "*UUID (standard format)*"

- 4.
5. Depuis le BIOS de l'ordinateur en question
- 6.

2) Intégration dans MECM

Une fois le nom de l'ordinateur et le GUID du bios en notre possession, nous pourrons réinjecter l'ordinateur sur le serveur MECM.

1. Suppression de l'ordinateur actuel

Actifs et Conformité

Vue d'ensemble

Utilisateurs

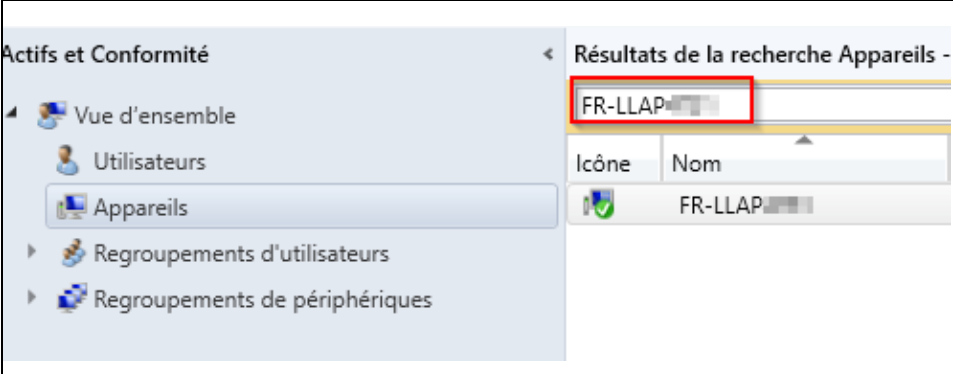
Appareils

Regroupements d'utilisateurs

Regroupements de périphériques

Résultats de la recherche Appareils

FR-LLAP

| Icône | Nom |
|---|---------|
|  | FR-LLAP |

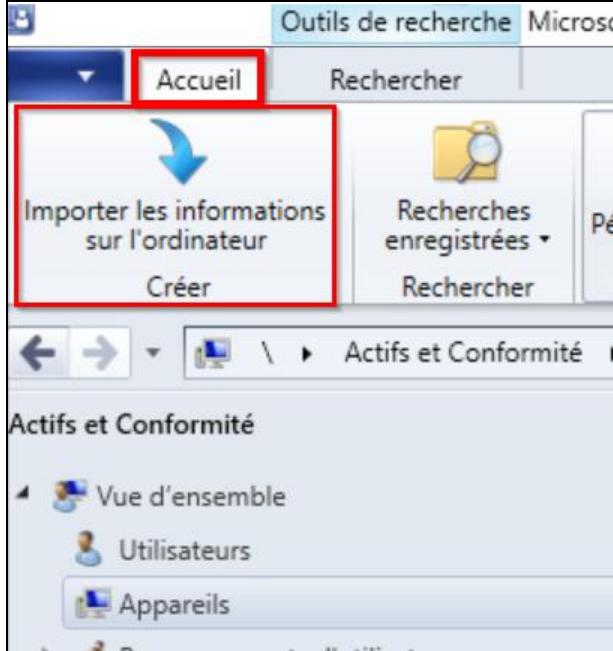
Une fois la console MECM ouverte, il suffit de faire une recherche avec le nom de l'ordinateur.

Effectuer ensuite un clic droit sur l'ordinateur puis supprimer.

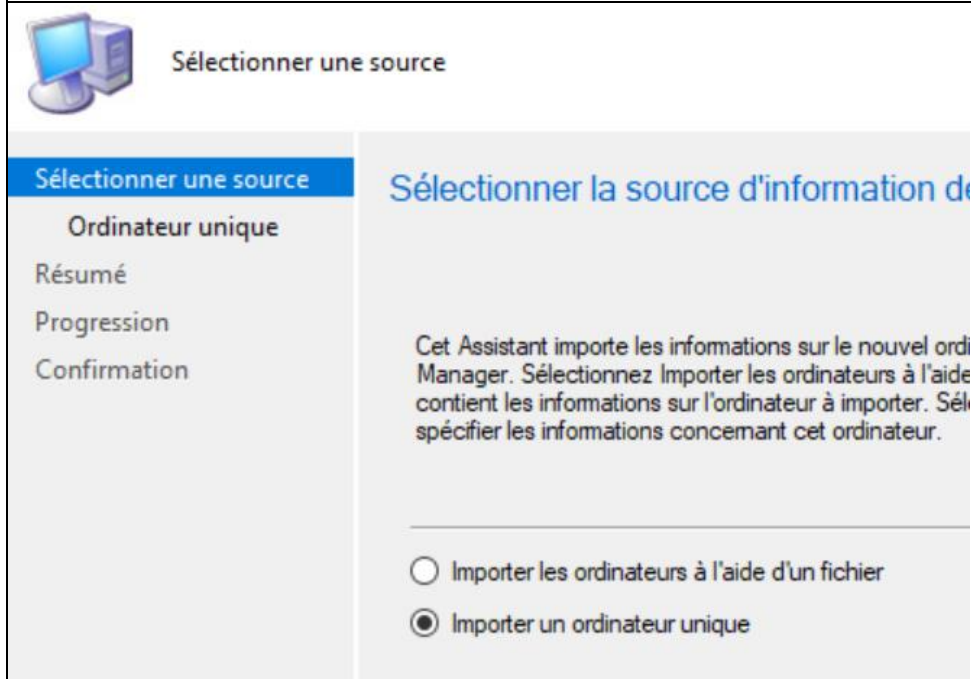
Valider ensuite la suppression.

2.

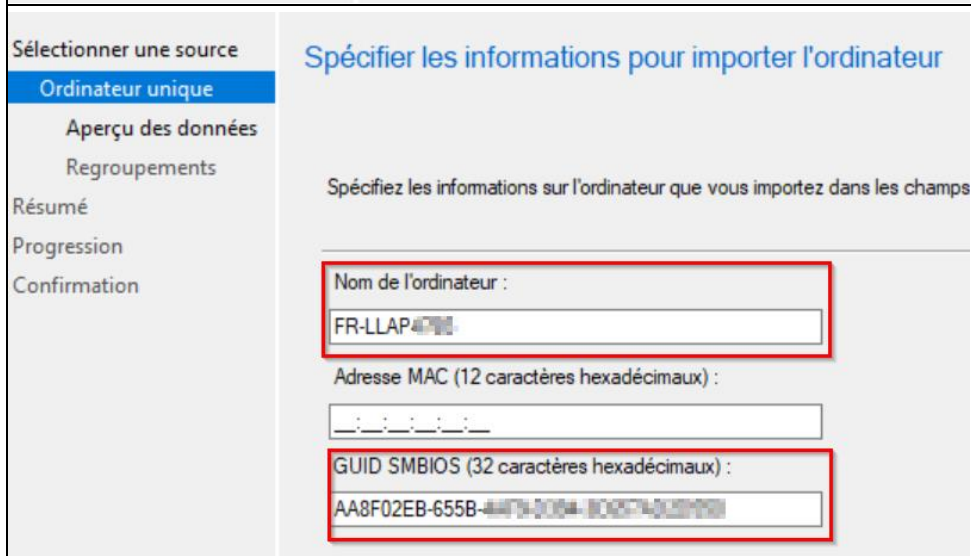
3. **Réinjection de l'ordinateur sur MECM**



Se rendre dans l'onglet "Accueil" puis sélectionner "Importer les informations sur l'ordinateur".

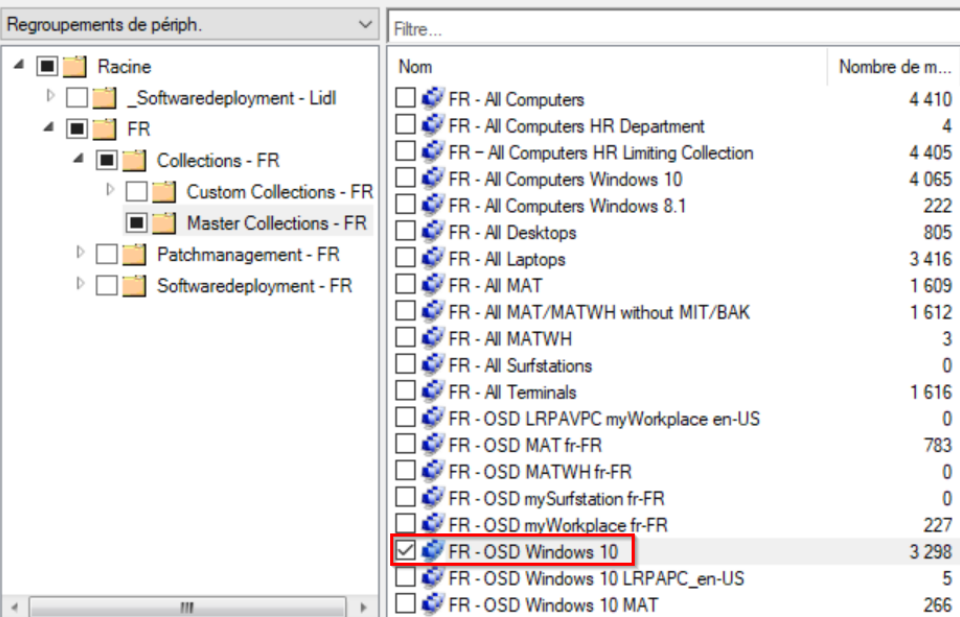


Sélectionner "Importer un ordinateur unique"



Fournir ensuite les informations demandées **SAUF LA MAC DE L'ORDINATEUR**

Si le but de la réinstallation concerne un changement de nom pour réaffectation de l'ordinateur sur une autre DR, il faudra changer les deux premiers numéros du nom pour s'adapter à la nouvelle DR. (Exemple : Si l'ordinateur supprimé était nommé FR-L016LAP1414 et que cet ordinateur va être utilisé

| | |
|--|---|
| | <p>sur l'entrepôt de la DR25 il faudra changer le nom de l'ordinateur dans le champ ci-contre pour devenir FR-L025LAP1414).</p> |
|  | <p>Après avoir validé la saisie d'information, vous devrez à présent sélectionner les collections dans lesquelles il faudra mettre cet ordinateur.</p> <p>Il y a deux types de collections :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Master, qui contient l'OS (Windows) - Custom, qui contient les paquets logiciels à rendre disponibles sur le poste (Centre logiciel). <p>Il faut donc impérativement cocher l'OS Windows 10 :</p> <p>COLLECTIONS-FR/MASTER/FR-OSD WINDOWS 10</p> <p>Et en fonction de l'emplacement de l'ordinateur (CSA ou PL) il faudra cocher :</p> <p>COLLECTIONS-FR/CUSTOM COLLECTION/CURRENT-FR/CSA_Collection par défaut</p> <p>ou bien COLLECTIONS-FR/CUSTOM COLLECTION/CURRENT-FR/PL_Collectoin par défaut</p> |

| | | |
|---|--|--|
| <p>Sélectionner une source</p> <ul style="list-style-type: none"> Ordinateur unique Aperçu des données Regroupements Résumé Progression Confirmation | <p>L'Assistant va importer les informations concernant l'ordinateur avec les paramètres suivants.</p> <p>Détails :</p> <div> <p>L'ordinateur importé est ajouté à ces regroupements :</p> <ul style="list-style-type: none"> Tous les systèmes CSA_Collection par défaut FR - OSD Windows 10 </div> <div> <p>L'ordinateur suivant va être importé :</p> <ul style="list-style-type: none"> Nom : FR-LLAP6004 Adresse MAC : 08005C63-1234-4321-CB-B6CA-8BC24607D01B GUID SMBIOS : 08005C63-1234-4321-CB-B6CA-8BC24607D01B Ordinateur source : </div> <p>Pour appliquer ces paramètres, cliquez sur Suivant.</p> <p>< Précédent Suivant > Résumé Annuler</p> | <p>Une fois toutes les informations renseignées, nous pourrions alors vérifier une dernière fois que ces dernières sont correctes (Nom de lap et GUID) avant de valider l'ajout de l'ordinateur avec le bouton "Suivant".</p> <p>Demander à présent à l'utilisateur d'éteindre son ordinateur. S'il reste allumé cela peut créer un dysfonctionnement sur le serveur et créer un doublon qui rendra l'installation impossible.</p> |
|---|--|--|

Il faudra patienter entre 30 minutes et 1h30 pour que l'ordinateur soit bien intégré dans MECM et ainsi pouvoir procéder à l'installation avec l'utilisateur.

En attendant, nous pouvons déjà configurer le port réseau de l'utilisateur.

3) Configuration et branchement réseau

1. Branchement de l'ordinateur sur le réseau

Vous pouvez ignorer cette étape si vous réinstallez un ordinateur fixe car ces derniers sont toujours directement brassés aux prises murales sans intermédiaire.

Pour que la réinstallation fonctionne, il faut que l'ordinateur soit directement branché au switch sans aucun intermédiaire, c'est à dire pas de station d'accueil ou de téléphone fixe. Si vous avez envoyé la procédure "End-user" à l'utilisateur, il saura brancher correctement son ordinateur mais il est préférable de poser la question pour s'en assurer.

La seule exception concerne les nouveaux modèles de LAP : A partir du G7 il n'y a plus de prises Ethernet sur l'ordinateur.

Il faudra dans ce cadre-là exceptionnellement passer par une station d'accueil



2. Configuration du port de switch

Afin de permettre au serveur d'envoyer les paquets à l'ordinateur, il faut mettre le port de connexion sur un vlan spécifique : le vlan 41.

Pour changer la configuration d'un port de switch, il faut d'abord se connecter sur le switch en question via SSH2.

Admettons que pour cet exemple nous souhaitons changer la configuration du port Gi1/0/5.

| | |
|--|--|
| <pre>conf t default interface Gi1/0/5 end</pre> | <p>Ces commandes permettent de supprimer la configuration existante sur le port Gi1/0/5.</p> |
| <pre>conf t int Gi1/0/5 switchport access vlan 41 switchport mode access switchport nonegotiate switchport port-security mac- address sticky switchport port-security no logging event link-status</pre> | <p>Celles ci-contre permettront de configurer le port Gi1/0/5 pour accéder au vlan41.</p> |


```
no snmp trap link-status
spanning-tree portfast
```

```
end
```

```
show running-conf int gi1/0/5
```

Enfin nous pourrons vérifier si le port est bien configuré avec cette commande.

3.

Si le port est bien configuré nous pourrons voir grâce à la commande précédente la mention "Vlan41" dans la console :

```
switchport access vlan 41
switchport mode access
switchport nonegotiate
switchport port-security mac-address sticky
switchport port-security mac-address sticky 3024.██████████
switchport port-security
no logging event link-status
no snmp trap link-status
spanning-tree portfast edge
```

4.

5. L'adresse MAC remonte si l'ordinateur est déjà branché.

4) Lancement de la réinstallation

Pour lancer la réinstallation, il suffit d'indiquer à l'utilisateur d'appuyer plusieurs fois d'affiler sur la touche F2 jusqu'à l'apparition des propositions de BOOT.

On indiquera à l'utilisateur de sélectionner l'option PXE IPv4 puis l'installation se lance d'elle-même.

2.5 Bilan

2.5.1 Validation des exigences point par point

- ☐ Installation du poste réussie.
- ☐ Délai respecté.
- ☐ Importation MECM réussie.
- ☐ Modifications réseau effectuées.

2.5.2 Compétences acquises

- Compétence contact client.
- Connaissance technique du logiciel MECM
- Connaissances réseau : changement de VLAN, commandes classiques.