

BTS SIO 2022

Support et mise à disposition de services informatiques (E4)

PAGE DE PRÉSENTATION DU DOSSIER

N° de candidat¹ : | 0 | 2 | 1 | 4 | 6 | 7 | 1 | 7 | 4 | 8 | | 5 |

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 type="checkbox"/> Ex-scolaire
<input checked="" type="checkbox"/> Apprenti	<input type="checkbox"/> Ex-apprenti
<input type="checkbox"/> Formation professionnelle continue	<input type="checkbox"/> Ex-formation professionnelle continue
<input type="checkbox"/> Expérience professionnelle 3 ans	

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 6 : MONITORING IPAD/IPHONE MOBILEIRON..... 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 11

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 1 à 5	<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 6 : Monitoring iPad/iPhone Lidl

2.1 Cahier des charges

Type de mission
Mission effectuée en alternance.
Contexte
<p>Dans le cadre de mon activité en entreprise, je suis amené à effectuer du monitoring de différents appareils tel que des iPads ainsi que des iPhones appartenant aux utilisateurs des 26 plateformes logistiques de Lidl France.</p> <p>Afin de monitorer le parc iOS de Lidl j'utiliserais la solution « MobileIron » qui permet une administration des appareils Apple.</p> <p>En tant que référent du service support sur la thématique Apple j'ai également mis en place en collaboration avec le service international le logiciel TeamViewer sur tous les iPad et iPhones du parc.</p>
Demande du client
Le logiciel d'installation des applications interne Lidl ne répond plus sur son iPad.
Expression du besoin
Remise en place du logiciel « Lidl AppStore » à l'aide de TeamViewer et MobileIron.
Budget disponible
Mon cout salarial sur une journée.
Outils disponibles
<p>Un poste avec une base de connaissance en ligne nommée IT4You et qui intègre également l'outil de gestion de ticket Service Now.</p> <p>Le logiciel MobileIron, TeamViewer et Cisco Jabber pour la prise d'appel.</p>
Contraintes
<p>Temps : durée du SLA (10 Jours).</p> <p>Distance : Utilisateur en Plateforme logistique.</p>
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 via TeamViewer
- Diagnostic via capture d'écran
- Déblocage via MobileIron
- Déblocage sans monitoring

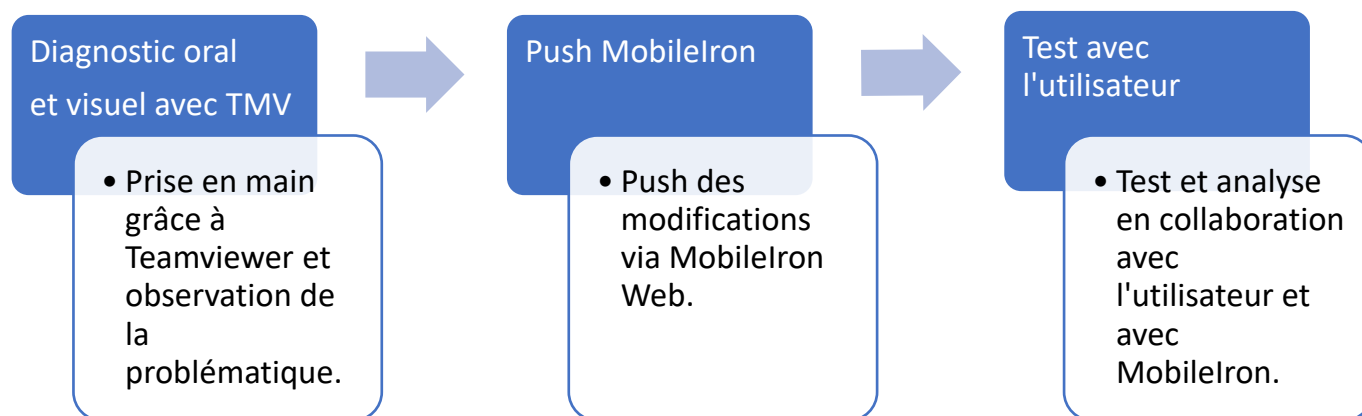
2.2.2 La solution retenue

- Appel vers l'utilisateur afin de l'accompagner oralement.
- Prise en main à distance via TeamViewer afin d'effectuer un diagnostic de la problématique.
- Déblocage via MobileIron

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 : 1 poste informatique, un iPad, un environnement réseau de grosse entreprise.

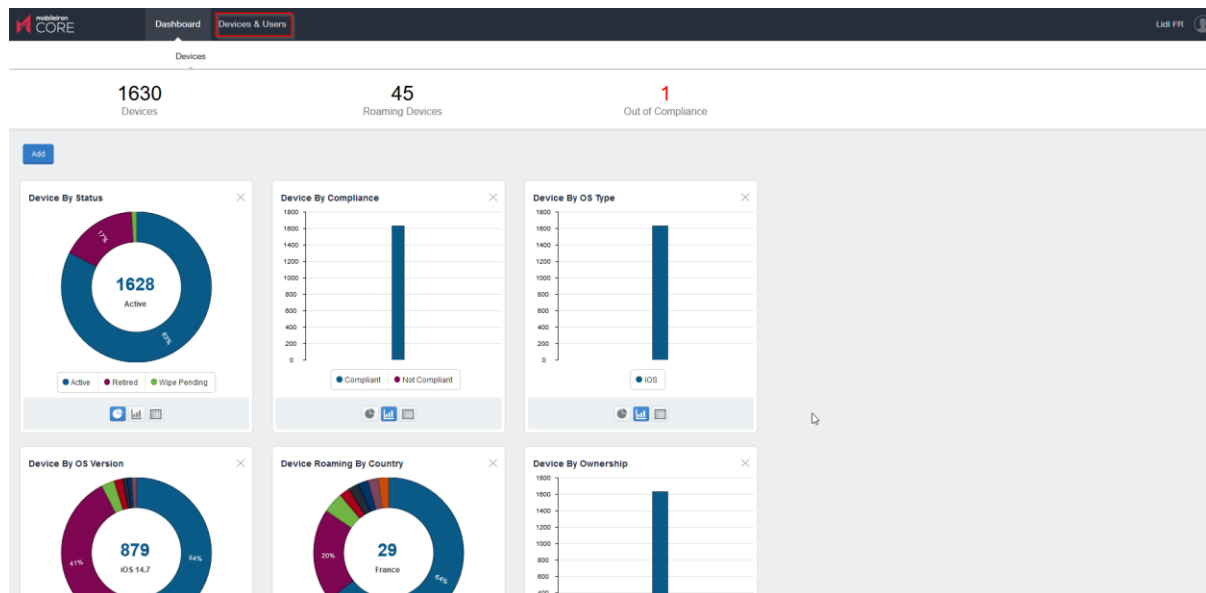
Licences : Windows, MobileIron.

Coût humain : 10 minutes de travail pour 2 personnes.

2.4 Mise en œuvre

2.4.1 Implémentation de la solution

On arrive d'abord sur cette vue qui résume via des Dashboard l'état du parc :



On clique ensuite sur Devices & Users.

On peut ensuite faire une recherche dans la barre de recherche en haut à droite (sensible à la case donc ne pas mettre d'espace en trop)

The page shows a search for 'Mutschler' in the 'Devices & Users' section. The search results table lists the following details for Sacha Mutschler:

DISPLAY NAME	CURRENT PHONE...	MODEL	MANUFA...	PLATFOR...	HOMIE COUNT...	STATUS	REGISTRAT...	ANTI-PHISH...	ANTI-PHISH...	REGISTRAT...	LAST CH...	CONNEC...	OWNER	OPERATOR	CLIENT V...	DEVICE UUID	IMEI	DEVICE N...
MUTSCHLER, SA...	PDA 1	iPad Air 2	Apple	iOS 14.6	France	Active	2021-03-10	N/A	N/A		15 d 1 h		Company	SFR	12.11.30	ce52d19f-4223-4...	35 697006 30225...	iPad

The detailed profile for **MUTSCHLER, SACHA** (SACHA.MUTSCHLER@idi.fr) is shown, including device status (Active), last check-in (15 d 1 h ago), and a table of device details:

Name	Value
Activation Lock Bypass Code	MNJA4L-KYDAV-COBX-7SL9-LJUN-QWMM
Activation Lock Is Enabled	false
Anti-phishing native status	N/A
Anti-phishing VPN status	N/A
APNS Capable	true
APNS Token	6930ea479e3629a4ab13cab7594460316d88c34d1e2903a3ec380012736081
AppConnect Terms of Service	
AppConnect Terms of Service Date	
Apple Device Mac Address	
Apple Device Version	18D02
Apple Education Enabled	false
Apple Education Role	None

On clique ensuite sur la petite flèche de gauche pour afficher le profil en entier.

De là on peut faire plusieurs choses comme : Forcer un "Profil", suivre les logs de l'appareil, voir quelle application est installée, la version du logiciel d'après Mobile Iron, voir si l'utilisateur a des restrictions) et voici comment :

Pour forcer un profil :

On clique sur Push profiles

Click to view Device Details

MUTSCHLER, SACHA
SACHA.MUTSCHLER@lidl.fr

iOS 14.6
8 GB available storage (of 17 GB)

Status Active
Last Check-in 16 d 1 h ago
Registered On 2021-03-10 02:39:46...
Operator SFR
Country Name France
Device Space Lidl FR

DEVICE DETAILS POLICIES LAE

Name
Activation Lock Bypass Code
Activation Lock Is Enabled
Anti-phishing native status
Anti-phishing VPN status
APNS Capable
APNS Token
AppConnect Terms of Service
AppConnect Terms of Service Date
Apple Device Mac Address
Apple Device Version
Apple Education Enabled
Apple Education Role

Puis on arrive sur une liste de choses farfelus en Anglais, je vais lister et décrire ceux qui sont important et que l'on utilise régulièrement.

Ces 2 premiers profils (à push ensemble) servent à recharger le profil du logiciel "Lidl AppStore". (Ex: rien ne s'affiche lors de l'ouverture du logiciel)

Une fois coché, il suffit de cliquer sur "Push Profile" à côté de "Back".

Back **Push Profile** Device PDA 1 for User: MUTSCHLER, SACHA

	NAME
<input checked="" type="checkbox"/>	System - iOS Enterprise AppStore
<input checked="" type="checkbox"/>	System - iOS Enterprise AppStore SCEP

Au bout de quelques minutes la configuration sera mise en place sur l'iPad grâce à l'intermédiaire de l'appli mobile MobileIron.

Pour contrôler la mise en place de la configuration il suffit de se rendre dans « Logs -> Activities -> Search (Pour rafraichir).

Cette vue permet de voir en « temps réel » les logs de mobileIron sur l'appareil de la personne et permet donc de savoir si oui ou non, la configuration a été mise en place avec succès.

Nous demandons ensuite à l'utilisateur de redémarrer l'appareil puis de procéder à un test de l'application.

Une fois l'application fonctionnelle nous pouvons couper la prise en main, saluer le collaborateur et clôturer le ticket.

Formation et procédures :

Dans le but d'une plus grande efficacité au sein du service support de Lidl, j'ai été amené à effectuer plusieurs sessions de formations.

La première a été disposée au service support de l'entreprise Interway qui effectue le support de Niveau 1 sur la thématique et la suivante à été disposée à plusieurs collègues de mon service.

Dans un souci de proximité et de contexte lié au Covid, la première formation a été disposée en Visio avec les responsables du service de chez Interway et a été disposée en 2 fois 45 min.

Ces derniers ont accès à de la documentation créer par Lidl ainsi qu'à des diagrammes algorithmiques créer sur le logiciel Microsoft Visio.

Dans cette formation j'ai pu présenter notamment les différentes applications disponibles sur iPad ainsi que les façons de traiter les problématiques rencontrées avec MobileIron notamment.

La seconde formation c'est elle de son côté déroulé en présentiel et fut d'une durée de 2h environ.

Le programme de la formation étant le suivant :

- Initialisation d'un iPad et d'un iPhone.
- Présentation et utilisation de MobileIron.
- Spécificités iPad et iPhone.
- Cas de support.

2.5 Bilan

2.5.1 Validation des exigences point par point

- ☐ Application disponible et fonctionnelle.
- ☐ Délai respecté.

2.5.2 Compétences acquises

- Compétence contact et discours client.
- Connaissance technique du logiciel MobileIron.
- Connaissance technique du logiciel TeamViewer.
- Connaissance de l'environnement Apple.
- Formation d'un ou de plusieurs collaborateurs sur la thématique.
- Rédaction de procédure d'utilisation et de support.