

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 2 : SERVICE NOW / DEMANDES INFORMATIQUES 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 2 : Service Now / Demandes Informatiques

2.1 Cahier des charges

Type de mission
Mission effectuée en entreprise.
Contexte
<p>Dans le cadre de mon alternance dans l'entreprise LIDL j'occupe le poste de Technicien support informatique pour les plateformes logistiques.</p> <p>L'entreprise a mis en place un outil de ticketing appelé Service Now dans lequel nous recevons en moyenne plus de 150 tickets par jours.</p> <p>Un nouvel entrant ouvre alors un ticket grâce à l'un de ses collègues à son nom afin de nous demander de réinitialiser son mot de passe Windows et savoir quand est ce que ses accès seront disponibles.</p>
Demande du client
<ul style="list-style-type: none">- Réinitialisation du mot de passe Windows- Information sur les accès.
Expression du besoin
<ul style="list-style-type: none">- Traitement et qualification du ticket.- Réinitialisation via l'active directory.- Explication du processus interne Lidl concernant les accès.
Budget disponible
Mon salaire pendant le temps de traitement.
Outils disponibles
<ul style="list-style-type: none">- Un poste informatique- Active Directory- Service Now- Office
Contraintes
<ul style="list-style-type: none">- Utilisateur à distance.
Confidentialité
<ul style="list-style-type: none">- Le mail d'envoi du mot de passe doit être envoyé au N+1 pour des raisons de sécurité.- Le mot de passe doit être changé à la première connexion.

2.2 Etude et conception de la solution

2.2.1 Les solutions possibles

- Indiquer à l'oral le mot de passe à l'utilisateur via un appel.
- Indiquer le mot de passe dans le ticket.
- Envoie du mot de passe par mail

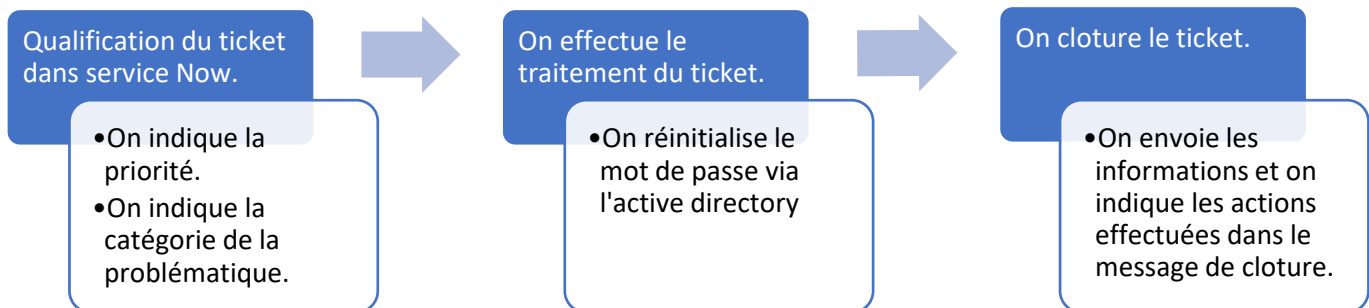
2.2.2 La solution retenue

- Envoie du mot de passe par mail

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 environnement réseau de grosse entreprise.

Licences : Windows, Active Directory, Office.

Coût humain : 10 minutes de travail pour 1 personne.

2.4 Mise en œuvre

2.4.1 Implémentation de la solution

Notre principal outil de travail au sein de l’entreprise LIDL au service support est « Service Now » cet outil nous permet de recueillir les demandes et incidents que rencontrent les utilisateurs en plateforme logistique et au siège.

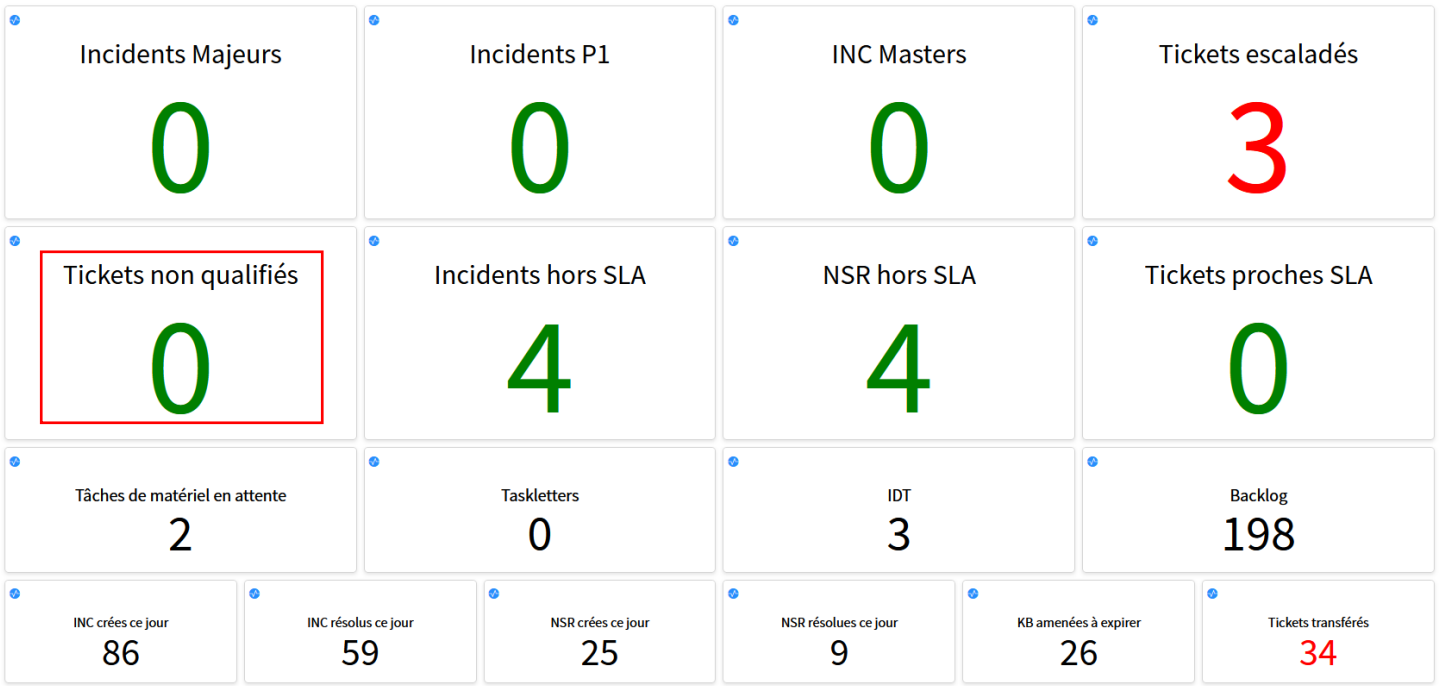
Les tickets arrivent avec certaines informations de base que l’utilisateur aura renseigné comme son nom d’utilisateur, l’objet de la demande, une description de la problématique, un screenshot etc.

Dans un premier temps ils arrivent dans ce qui est appelé le « BackLog », ce dernier regroupe tous les tickets assignés à notre service et qui n’ont pas encore été cloturé.

En ce sens nous sommes donc le point d’entrée des tickets des utilisateurs en Plateforme Logistique et du siège.

La première étape dans le traitement d’un ticket est la qualification de ce dernier.

Qualification du ticket :



Le ticket incrémente de 1 la catégorie « Tickets non qualifiés » dans la vue que nous disposons de la dashboard.

En cliquant dessus on retrouve le ticket en question, on effectuera alors quelques manipulations tel que l’indication de la catégorie de l’incident dans « Affected CI ». Pour notre exemple on utilisera le CI « Réinitialisation de mot de passes ».

On vérifiera le contenu de l'objet et de la description et on attribuera une priorité à la problématique en prenant en compte différents éléments :

- Est-ce que la problématique est bloquante pour la préparation des commandes ?
- Le nombre de personnes impactées.
- Est-ce que c'est une détérioration de l'activité ou bien une interruption complète.

Dans notre cas la problématique ne bloque pas la préparation de commande, l'utilisateur est le seul impacté par la problématique cependant il ne peut pas accéder à sa session et c'est donc une interruption de complète de son activité. On attribuera alors un rang de « Priorité 2 » au ticket.

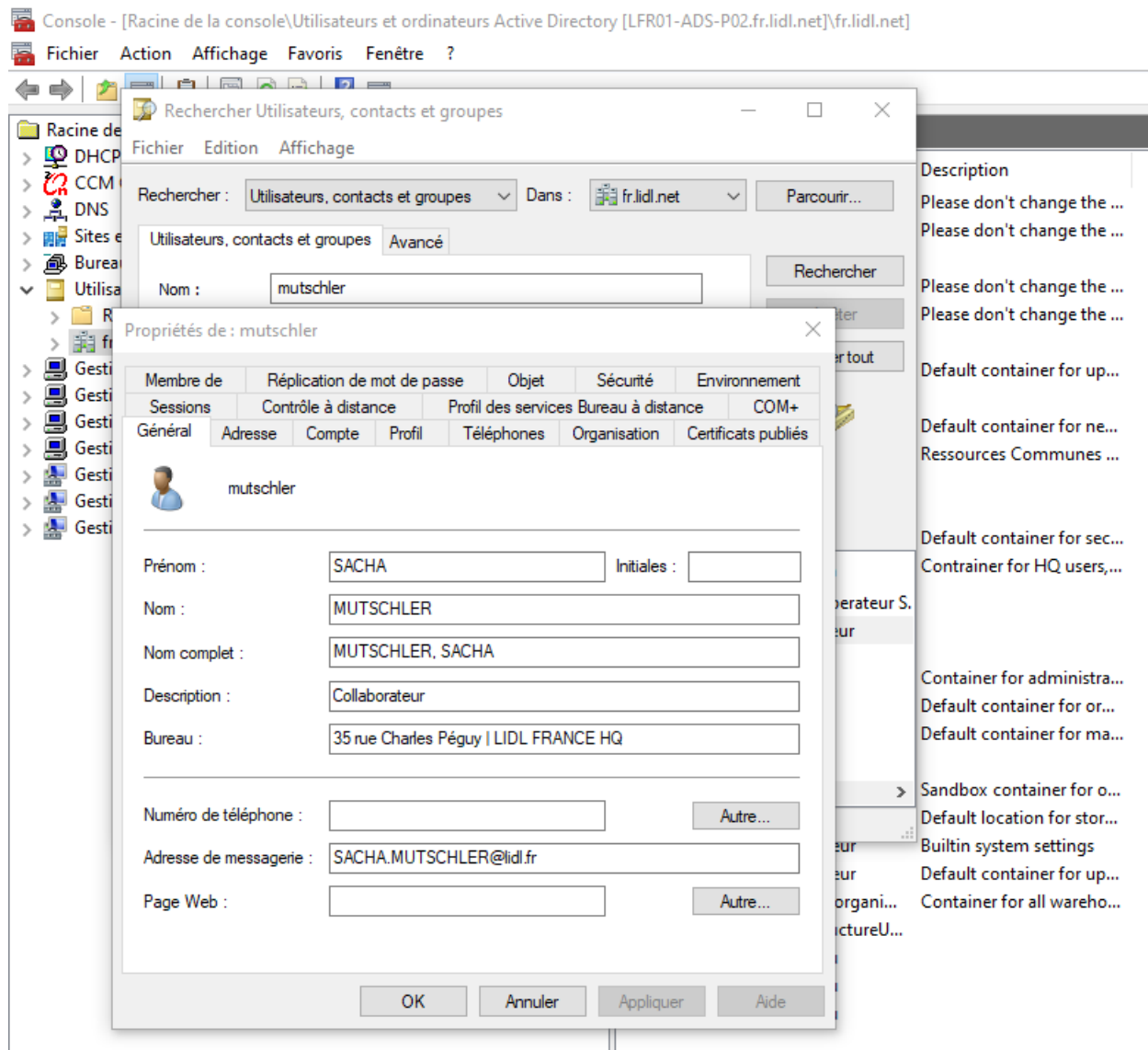
Les tickets peuvent être classés de 4 façons, du plus urgent au moins urgent : Priorité Majeure / Prio 1 / Prio 2 / Prio 3.

The screenshot displays the IT4YOU incident management system interface. The top navigation bar includes the IT4YOU logo and the text "IT4YOU - One solution fits all". The user profile "SACHA MUTSCHLER (LDL)" is visible in the top right corner. The main content area shows a "New record" form for incident "INC4505611". The form is divided into several sections: "Active SLAs", "User Information", "Location Information", "Contact Information", "Assignment Information", "Incident Details", and "Additional Information". Several fields are highlighted with red boxes: "Utilisateur" (User), "Priority" (set to "None"), "Objet" (Object), "Description", and "Affected CI". The "Priority" dropdown menu is open, showing options: "None", "Prio 1", "Prio 2", and "Prio 3". The "Assignment group" is set to "ldi-fr-it-support-servicesdesk". The "State" is set to "Open". The "Problem" field is empty. The "Parent Incident" field is empty. The "Is Master Incident" checkbox is unchecked. The "Source" is set to "Fulfiller". The "Callback at" field is empty. The "External reference ID" field is empty.

Traitement du ticket :

Afin de traiter le ticket, dans notre exemple on récupèrera plusieurs informations clés comme son nom.

On accèdera à l'active directory et on recherchera son compte en indiquant le nom de l'utilisateur :



On ira ensuite dans l'onglet « Compte » et on cliquera sur le bouton « Réinitialisation mot de passe ».

On laissera cocher la case indiquant que l'utilisateur devra changer ce mot de passe ainsi que celle indiquant que le compte sera débloqué.

Une fois un nouveau mot de passe indiqué on enverra un mail avec le mot de passe de l'utilisateur au N+1 pour des raisons de sécurité.

Concernant les accès que l'utilisateur demande, ce dernier devra en fait s'orienter vers un outil que LIDL met à sa disposition et qui se nomme « Demandes Informatiques » cet outil regroupe tous les accès que les utilisateurs peuvent demander, la demande est ensuite soumise à validation par le N+1 puis par les services métier et enfin par le service support (nous) qui allons traiter ou non la demande.

L'utilisateur passera également par ce logiciel afin de demander du matériel.

A savoir que cet outil sera bientôt remplacé par un outil développé en interne appelé « ULCM », permettant d'automatiser certains processus, notamment côté utilisateur.

Clôture du ticket :

Le message de clôture du ticket ressemblera alors à cela :

Bonjour,

Concernant le mot de passe de monsieur « x », il a bien été réinitialisé et a été envoyé par mail à son N+1, il vous sera demandé de le modifier à votre première connexion.

Cependant concernant les demandes d'accès il convient de vous orienter vers l'outil « Demandes Informatiques » qui vous permettra d'effectuer les demandes d'accès nécessaire à votre activité. Une fois fait la demande est ensuite soumise à validation par le N+1 puis par les services métier et enfin par le service support (nous) qui allons traiter ou non la demande.

L'outil vous permettra également de suivre l'avancée de la demande.

Bien à vous,

Le service IT.

Pour clôturer le ticket il nous sera nécessaire d'indiquer la raison de la clôture du ticket, plusieurs choix sont alors possibles comme « Problem solved, Probleme solved by workaround... » on indiquera ici « Problem solved ».

En cas de « NSR ou Demandes non standards » on pourra mettre « Requeste completed successfully ».

2.5 Bilan

2.5.1 Validation des exigences point par point

- ☐ Mot de passe réinitialisé et envoyé.
- ☐ Processus des accès expliqué.
- ☐ Délai respecté.

2.5.2 Compétences acquises

- Compétence contact et discours client.
- Rédaction de procédure d'utilisation et de support.
- Utilisation de l'active directory.
- Gestion de parc.
- Gestion de ticket.
- Méthode ITIL.