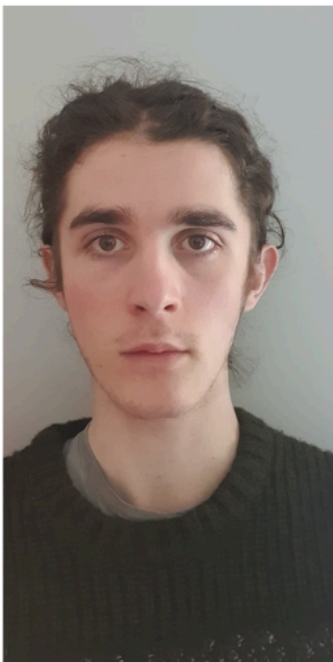


Résumé dossier AIS



PANABIERES VINCENT

Administrateur d'infrastructure sécurisé

Titre professionnel : Administrateur d'infrastructures sécurisées

Nom : Panabieres

Prénom : Vincent

En Formation à La Plateforme_, 8 rue d'Hozier 13002 Marseille,

1. ENTREPRISE

OPTIMAL SI est une société de services informatiques et d'infogérance, fondée en 2010 (ou 2011 selon les sources) et basée à Manosque, en région PACA. Elle propose une offre globale à destination des TPE et PME, incluant l'infogérance, l'intégration de logiciels de gestion (comptabilité, paie, CRM), le développement sur mesure, la formation et le support technique .

L'entreprise met l'accent sur trois grands piliers :

- Un service personnalisé fondé sur la disponibilité, la compétence et la confiance,
- Une forte ancrage local, avec 100 % de ses collaborateurs recrutés dans la région PACA.,
- Et un engagement réel pour une informatique éco-responsable : cloud optimisé, recyclage des équipements, dématérialisation, formation des clients à des pratiques plus vertueuses.

Aujourd'hui, OPTIMAL SI se distingue par sa taille à dimension humaine (quelques collaborateurs), ses solutions sur mesure pour les PME et son approche alliant professionnalisme, proximité et durabilité.

2 Présentation de l'équipe

La société Optimal si s'orchestre sur 3 axes majeurs, l'infrastructure et l'infogérance dans lequel je faisais partie ainsi que 2 techniciens, ensuite il y a la partie Logiciel qui est gérée par Bruno qui est le premier responsable. Cette axe se concentre sur la gestion des logiciels métier comme Sage, les logiciels de paiement ainsi qu'à la GED.

Et enfin il y a l'axe développement qui est géré par Jean-Claude, le deuxième responsable. Son rôle est de créer des programmes sur mesure sur demande du client.

Il y a aussi la partie commerce qui est gérée par Guillaume, son rôle est de fournir une solution adaptée pour chaque demande.

3 Mon rôle

Depuis mon intégration chez OPTIMALSI, j'évolue au sein du département Infrastructure, où je suis pleinement impliqué dans la gestion opérationnelle et technique des infrastructures systèmes, réseaux et sécurité, principalement pour le compte de nos clients professionnels.

Mon rôle est varié et combine support utilisateur via ticketing, gestion de l'infrastructure cloud, sécurité des postes, sauvegardes, et interventions sur site.

Support technique – Ticketing (activité principale)

L'essentiel de mon activité quotidienne repose sur la gestion des tickets d'assistance, qui représente une part majeure de mon poste. À travers notre outil de ticketing interne, je suis en charge de :

- Réceptionner, analyser et traiter les demandes des clients (incidents, pannes, demandes de configuration ou d'évolution) ;
- Prioriser les tickets en fonction de l'urgence et de l'impact ;
- Assurer un suivi rigoureux des interventions, de l'ouverture à la clôture du ticket, en maintenant une communication claire avec le client ;
- Rédiger des comptes-rendus détaillés dans chaque dossier, afin d'assurer la traçabilité des actions menées ;
- Escalader les tickets complexes ou bloquants au bon niveau si nécessaire, tout en documentant précisément les étapes déjà

effectuées.

Ce travail me permet de garder une vision globale de l'état des infrastructures clients, tout en apportant des solutions réactives et efficaces au quotidien.

Administration de l'infrastructure cloud – Nutanix

Parallèlement au support, je participe à l'administration de notre infrastructure cloud basée sur Nutanix, en réalisant notamment :

- Le déploiement, la configuration et la gestion des machines virtuelles ;
 - La surveillance des performances et de la disponibilité des services ;
 - Le maintien en conditions opérationnelles des environnements clients hébergés sur notre plateforme.
-

Gestion des sauvegardes clients

Je suis en charge de la gestion complète des sauvegardes, une mission essentielle pour garantir la sécurité des données :

- Planification, supervision et vérification des sauvegardes quotidiennes ;
- Réalisation de tests de restauration pour assurer la fiabilité ;
- Intervention rapide en cas d'échec ou de restauration d'urgence.

Sécurité des postes – Supervision via ESET

Afin d'assurer la cybersécurité, je supervise l'état des postes de travail à l'aide de la solution ESET :

- Suivi des alertes de sécurité, mises à jour, et scans réguliers ;
- Gestion centralisée des politiques antivirus ;
- Support auprès des utilisateurs en cas de menace détectée.

Interventions sur site

En complément de mes tâches à distance, je suis régulièrement amené à me déplacer chez les clients pour :

- Installer ou dépanner du matériel (PC, imprimantes, routeurs, etc.) ;
- Configurer des équipements réseau ou des serveurs sur place ;
- Réaliser des audits techniques et accompagnements personnalisés.

Autres responsabilités techniques

- Administration des services réseau : Active Directory, DNS, DHCP, etc. ;
- Support de niveau 2 et 3 selon la complexité des demandes ;

- Rédaction de documents techniques et procédures ;

4. Une journée type de travail

Au sein du département Infrastructure d'OPTIMALSI, mes journées s'organisent selon un ordre logique, orienté vers la supervision proactive des systèmes, la gestion des demandes clients, ainsi que les interventions techniques. Bien que certaines tâches soient récurrentes, d'autres dépendent de l'actualité des projets ou des urgences rencontrées.

Supervision quotidienne des infrastructures

Chaque matin débute par une phase essentielle de supervision. Je procède à une vérification complète de l'état des systèmes et des postes utilisateurs pour détecter tout dysfonctionnement ou alerte critique. Ce travail inclut la vérification des sauvegardes automatiques de la veille (succès, échecs, anomalies), le suivi des alertes de sécurité provenant de notre solution antivirus ESET, ainsi que le contrôle des éventuels problèmes de performance sur l'infrastructure (notamment au niveau des machines virtuelles hébergées sur notre environnement Nutanix).

À l'issue de cette analyse, je rédige un rapport interne détaillant les incidents ou points de vigilance identifiés. Les problèmes détectés font immédiatement l'objet d'un traitement prioritaire afin de garantir la stabilité et la sécurité des environnements clients.

Configuration et intégration de nouveaux clients

Lorsqu'un nouveau client rejoint OPTIMALSI, je participe à la mise en place de son environnement technique. Cela comprend la création de machines

virtuelles sur la plateforme Nutanix, la configuration des ressources (CPU, RAM, stockage, réseau), l'activation des sauvegardes, la mise en place des outils de sécurité, ainsi que l'intégration des utilisateurs dans l'Active

Directory. J'interviens également dans la configuration des services réseaux (DHCP, DNS, partages de fichiers, droits d'accès, etc.) en fonction des besoins spécifiques du client.

Cette phase inclut également la rédaction de la documentation technique pour assurer un suivi clair et permettre une bonne continuité dans la gestion du compte client.

Support utilisateur via le système de ticketing

Une part importante de ma journée est consacrée à la gestion des tickets d'assistance technique. C'est une activité centrale de mon poste.

J'interviens sur des tickets de niveau 1, 2 et parfois 3, selon la complexité des demandes. Ces tickets peuvent concerner des problèmes logiciels, des incidents liés à l'infrastructure (accès réseau, droits utilisateurs, imprimantes, services partagés...), ou encore des besoins de configuration ponctuels.

Mon rôle consiste à analyser chaque demande, apporter une solution dans les meilleurs délais, documenter chaque action réalisée, et assurer un suivi clair et professionnel jusqu'à la résolution complète du problème.

Interventions sur site (selon les besoins)

Enfin, selon les cas, je suis amené à me déplacer chez les clients pour effectuer des interventions sur site. Ces déplacements peuvent concerner l'installation ou le dépannage de matériel (postes de travail, imprimantes, routeurs, etc.), la vérification de l'état du réseau local, ou encore l'accompagnement des utilisateurs sur place. Ces interventions

permettent de mieux comprendre l'environnement réel du client, d'installer des solutions adaptées et de maintenir une relation de proximité.

2.4. Mon future

Actuellement en alternance au sein de l'entreprise OPTIMALSI, je souhaite poursuivre mon parcours professionnel dans la continuité de cette expérience formatrice. Mon objectif à court et moyen terme est de rester dans l'entreprise pendant encore trois à quatre ans après l'obtention de mon diplôme. Cette période me permettra de continuer à développer mes compétences techniques en infrastructure, de gagner en responsabilité, et de consolider mon autonomie sur des projets d'envergure.

OPTIMALSI m'offre un environnement de travail stimulant et varié, dans lequel je peux approfondir mes connaissances tout en étant au contact direct des clients, des environnements cloud, de la cybersécurité et du support technique. En restant plusieurs années supplémentaires, je souhaite maîtriser pleinement les outils et les méthodes utilisés en production, tout en continuant à apprendre aux côtés d'une équipe expérimentée.

À plus long terme, j'ai pour ambition de partir travailler à l'étranger, dans un pays anglophone, afin de perfectionner mon anglais professionnel, de sortir de ma zone de confort et de découvrir une nouvelle culture et un autre mode de travail. Cette expérience internationale me permettra d'acquérir une ouverture d'esprit, une capacité d'adaptation et une richesse humaine précieuse pour la suite de ma carrière. Je suis convaincu que travailler à l'étranger est un excellent moyen de progresser aussi bien sur le plan technique que personnel.

En résumé, mon projet post-diplôme s'inscrit dans une double logique : capitaliser sur l'expérience acquise chez OPTIMALSI dans un premier temps, puis m'enrichir par une expérience professionnelle à l'international, avant

de potentiellement revenir en France avec un profil plus complet et tourné vers l'avenir.

En vous souhaitant une bonne lecture de mon projet qui me tient à cœur.

Cordialement,

Panabieres vincent