

Dossier U5



Rapport d'alternance

Mathéo LOUSSOUARN

Année : 2023/2025

Maitre d'apprentissage : Ange FAGUER

Référent technique : Benoit DUFAITEL



Remerciement

Je tiens à remercier particulièrement mon maître d'apprentissage : Ange FAGUER, qui m'a accompagné durant ces 2 années dans mon parcours afin de me transmettre tout son savoir et ses compétences. Je serais toujours reconnaissant pour la patience, le professionnalisme et la sympathie dont Ange a fait m'a fait part durant mes deux années, je n'aurais pas pu avoir un meilleur maître d'apprentissage

Je voudrais remercier mon responsable de service Pierrick BOURCIER, qui a toujours été à l'écoute pour m'aider sur de nombreux points, notamment l'aspect administratif. Son professionnalisme et son ancienneté au sein de Touiller en fait un pilier de connaissance et m'a permis de mieux comprendre ce qu'on attendait de moi en tant que technicien au support informatique

Je remercie également TOUILLER, qui m'a permis d'entrer en BTS et de découvrir le monde du travail.

Un grand merci à tous mes collègues de l'agence du Mans, avec qui j'ai passé deux bonnes années grâce à une bonne ambiance au sein du groupe et une bonne entente générale.

Je remercie tous mes collègues des équipes techniques qui m'ont apporté leurs soutiens en cas de besoin.

Je remercie chaleureusement mon formateur technique Benoit DUFAITEL qui m'a accompagné côté apprentissage théorique et cours pendant ces deux ans. Sa passion pour l'informatique en fait un professeur vraiment remarquable, qui a su me redonner le goût à la formation et l'enseignement. Il pousse toujours ses élèves vers le haut.



Certificat de travail



A Laval, le 9 octobre 2024,

ATTESTATION EMPLOYEUR

Je soussigné, Monsieur David ALEXANDRE - Dirigeant de la société Touiller Organisation SAS - atteste que notre salarié Mr LOUSSOUARN Mathéo demeurant au 7 Résidence des Vignes, à Mamers (72600) est embauché en contrat d'apprentissage depuis le 04/09/2023 en tant que Technicien Informatique.

Pour faire valoir ce que de droit,

ALEXANDRE David
Dirigeant



TOUILLER ORGANISATION SAS
9 rue Vauxion
53000 LAVAL
Tél. : 02 43 69 29 26 - Mail : touiller@touiller.fr
Siren 307 963 397 - APE 4651 Z
TVA intra. : FR 26 307 963 397



Agence Mayenne 9 Rue Robert Vauxion 53000 Laval
Agence Sarthe 25 Bld Louis le Prince Ringuet 72000 Le Mans
Agence Maine-et-Loire 22 Rue Michael Faraday 49070 Beaucozéz
S A S au capital de 300 000 euros • Siret 307 963 397 • Code APE 4651Z

Tél. 02 43 69 29 26
touiller@touiller.fr
www.touiller.fr



Sommaire

Introduction	5
L'entreprise Touiller.....	6
Création de l'entreprise et son histoire.....	6
Implantation de Touiller.....	7
Concurrence.	10
Produits.....	11
L'entreprise propose différents produits.....	11
Solutions de maintenance/infogérance	12
Partenaires	13
Certifications.....	16
Démarches RSE.....	16
Organigramme.....	17
Les dirigeants.....	17
Organigramme des différents pôles	18
Les différents services	21
Le pôle technique : support informatique	22
Activités	23
Activité 1	23
Activité 2.....	27
Activité 3.....	29
Activité 4.....	32
Suite de mon parcours.....	34
Conclusion.....	34
Grille de compétence	35



Introduction

Je m'appelle Mathéo LOUSSOUARN, j'ai effectué un bac général spécialité mathématiques, sciences de l'ingénieur et physique chimie, un ensemble qui ne me destinait pas à la base à une orientation dans l'informatique. Mais, passionné d'informatique et n'ayant plus envie de continuer dans la voie d'ingénieur, j'ai décidé de m'orienter dans des études informatiques en alternance car je voulais mettre mon savoir et mes compétences au service des autres et que je ne souhaitais pas une formation purement théorique, l'alternance a donc été la solution

J'ai effectué mon BTS SIO option SISR sur deux ans à l'UIMM Fab Academy au Mans.

J'ai effectué ce BTS en alternance dans l'entreprise Groupe TOUILLER.



L'entreprise Touiller

Création de l'entreprise et son histoire

La société TOUILLER naît en 1970. Fondé par Serge TOUILLER, c'est une entreprise qui fournit des services d'impression, de téléphonie et de prestations informatiques, tel que la maintenance et la vente de matériels. La principale activité est au départ l'impression. Le siège social est situé à LAVAL dans le département de la Mayenne (53).

En 1985, la société ouvre un service informatique. Touiller s'implante au Mans, dans le département de la Sarthe (72) en 1992 en rachetant un fond de commerce de copieur.

Dans les années 2000, Touiller rejoint Séquence Informatique qui est un regroupement d'énormément de structure informatique comme Delta Technologie.

En 2007, les 3 cadres de la société, David ALEXANDRE, Frédéric PAJOT et Mickaël PINSON reprennent l'entreprise.

En 2009 l'entreprise passe le cap des 4 millions d'euros de chiffre d'affaires. Commercialisation de la couleur et la virtualisation de serveurs avec le partenariat VMware.

En 2011 : Adhérence au groupement HEXAPAGE, premier groupement national de distributeurs indépendants. Distribution de la marque RICOH, leader mondial des systèmes d'impression.

En 2014 Touiller s'associe avec Printsyst situé à Cholet et ouvre une agence à Angers dans le Maine et Loire (49).

En 2018 L'entreprise devient majoritaire dans les actions de la société SIDERIS, ce qui lui permet de la racheter et de s'implanter en Loire Atlantique (44).

Ce rachat a permis de fonder le Groupe TOUILLER, nouveau nom de l'entreprise, qui est composé de la société TOUILLER et de PRINTSYS, situé à Mortagne-sur-Sèvre en Vendée (85).



Implantation de Touiller

Comme vu précédemment, le groupe Touiller est implanté dans plusieurs départements
Mayenne, dans la ville de Laval, c'est le siège social de l'entreprise



Sarthe, dans la ville du Mans



Maine et Loire, dans la ville de Beaucouzé



Loire Atlantique, dans la ville de Couëron, cette agence était auparavant la société SIDERIS



Vendée, dans la commune de Mortagne-sur-Sèvre. Il s'agit de Printsys



Ces différentes implantations ont permis à la société de s'implanter dans toute la région des Pays de la Loire

Cela a permis d'obtenir environ 28000 clients répartis sur toute la région, et de compter 70 collaborateurs

Concurrence.

Le groupe TOUILLER à plusieurs concurrents. On peut citer



Conty qui est implanté dans la région pays de la Loire. Ils sont une entreprise qui propose les mêmes services que Touiller



Delta Technologies est implanté dans le grand Ouest et en région parisienne. C'est une entreprise qui fournit des services informatiques a des professionnels.



Micro-Info expert propose des solutions de services informatiques a des clients professionnel



Produits.

L'entreprise propose différents produits.

Informatiques :

- Equipement réseaux : switch TP-Link/D-Link ; NAS Synology
- Serveurs et postes HP et DELL
- Equipements autres : périphériques Logitech, écrans DELL et HP
- Solutions de protections antivirus (Trend-Micro), protections de mails (Vade Cloud et Vade Secure)
- Solutions de sauvegarde avec VEEAM : backup et réplication implanté sur des serveurs pour une sauvegarde en cloud et/ou en local
- Solutions bureautiques Microsoft 365 for entreprises.

Service impression

- Copieurs et imprimantes : Konica, Kyocera HP
- Cartouche d'encre et toner

Service gestion

- SAGE, solution logiciel pour la paie et la comptabilité
- EBP, pareil à SAGE mais permet la gestion commerciale
- ZEENDOC : solutions de documents dématérialisé.

Service téléphonie

- Fournisseur de ligne téléphonie
- Logiciel de voix IP (Wazo)
- Maintenance des équipements et des lignes
- Equipement téléphonique



Solutions de maintenance/infogérance

En plus des produits vendus, Touiller propose différentes solutions et contrats de maintenance

Contrat point : contrat d'assistance et de maintenance qui est débité par UT (unité de temps) : 15 minutes = 15 UT.

Contrats postes : contrats de maintenance et infogérance pour un poste ou un serveur, qui est un contrat illimité

Contrat de sécurité informatique : contrat qui est utilisé lors de la gestion de l'antivirus

Contrat hébergement infrastructure : contrat pour la maintenance de VMware ESXI

Contrat Office 365 : contrat pour gérer la solution 365



Partenaires

Artis

Afin de gérer les clients, leurs parcs informatiques, leurs demandes, nos stocks etc. Nous utilisons la solutions logiciel Artis



Artis est notre logiciel de travail principal. Il permet à tous les services de travailler.

Les stocks sont y sont répertoriés, notre planning détaillé ainsi que le nombre d'heures travaillés dans le mois y sont notés

Artis permet la gestion de notre propre parc informatique mais également celui de nos clients. Tous leurs matériels y est noté, ainsi que tout ce qui est acheté.

Les clients peuvent créer des DIT (Demande d'Intervention Technique) depuis leur portail, qui seront traité par le service agréé (informatique, gestion, impression) Ces DITS sont ensuite ajoutés à notre pipe puis assignés à un technicien. Le traitement de la DIT constitue un CRIT (Compte Rendu d'Intervention Technique) qui est la trace que le client garde après sa demande d'intervention



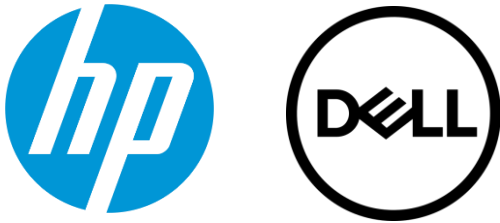
RG System

Pour les prises en main à distance sur les postes et les serveurs clients, nous utilisons le logiciel RG System, qui est logiciel de PMAD français. Il nous permet de faire l'inventaire des postes et des serveurs (il remplacera notre logiciel actuel RMM à l'avenir)



Hewlett Packard et DELL

Nous travaillons activement et en étroite collaborations avec ces constructeurs de serveur et de postes renommés. Ce sont les principaux équipements que nous vendons au client, que ce soit serveur ou postes



Microsoft

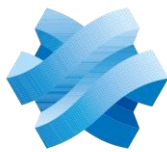
Nous travaillons activement avec Microsoft, car tous les équipement internes (postes, serveurs) et chez les clients utilisent le système d'exploitation de Microsoft : Windows.

Nous utilisons également Exchange, service de messagerie



Stormshield

Nous travaillons activement avec Stormshield, qui est une solution de pare feu très utilisé dans le milieu professionnel. C'est le principal pare feu que nous vendons.



STORMSHIELD

Certifications

La société Touiller possède plusieurs certifications :

- Le label EXPERT CYBER délivré par l'état qui est un label qui garantit que TOUILLER est un expert en matière de sécurité numérique
- Partenaire HP et DELL
- Azure qui est un service de cloud computing
- Microsoft, chez qui Touiller est certifié espace de travail moderne
- VEEAM, solutions de sauvegarde utilisée chez les clients
- VMware, dont nous utilisons l'Hyperviseur ESXI chez nos clients



Démarches RSE

Nous œuvrons pour la mise en place d'un environnement de travail respectant les RSE

- Véhicules hybrides en cours de déploiement pour toute la flotte
- Intervention le plus possible à distance
- Réunion entre le siège et les agence à distance
- Covoiturage
- Tri des différents équipements informatiques en partenariat avec une société spécialisé
- Navette pour le matériel entre le siège et les agences uniquement lorsqu'un collaborateur passe la journée à l'agence ou au siège



Organigramme

Les dirigeants

Comme vu précédemment, la société compte 3 dirigeants.



Chaque dirigeant est le responsable d'un pôle en particulier

Mickael PINSON, dirigeant du pôle commercial

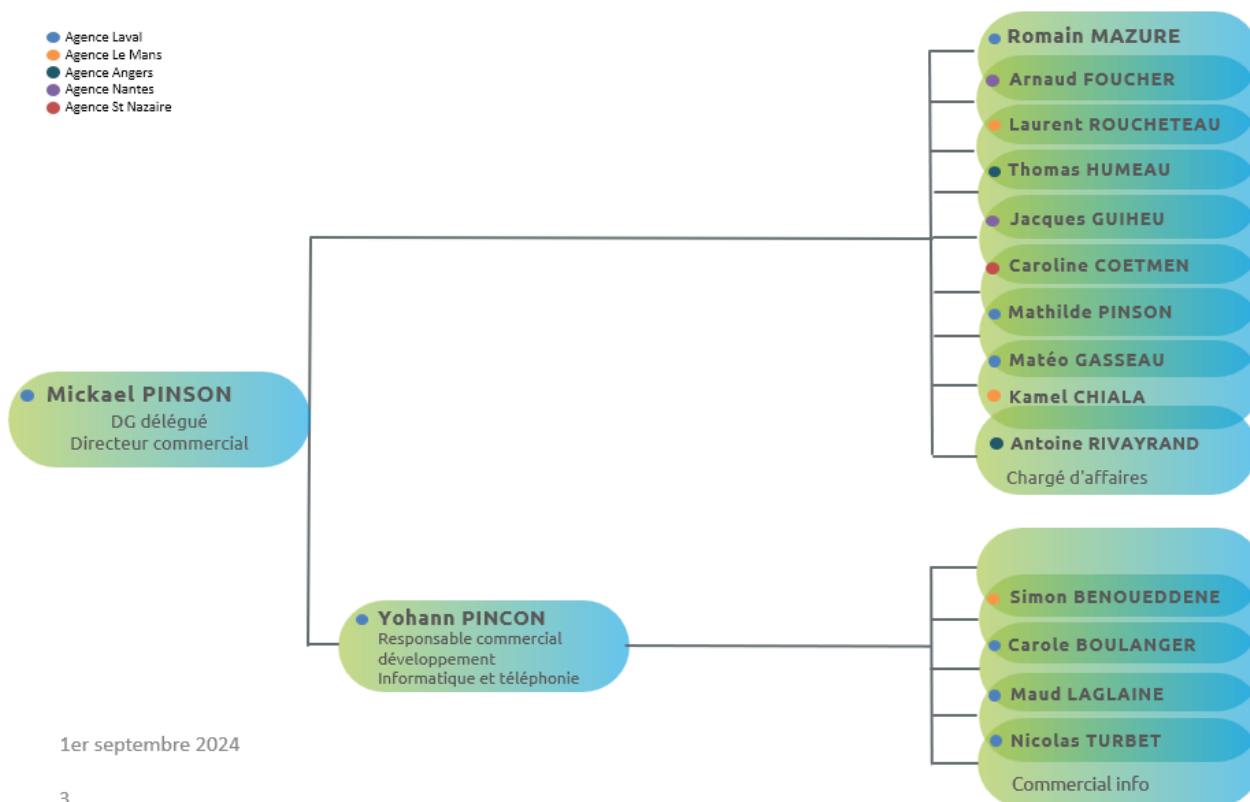
David ALEXANDRE, dirigeant du pôle administratif logistique et marketing.

Frédéric PAJOT, dirigeant du pôle technique, qui est le pôle le plus complet, il compte tous les services : impression, gestion et informatique

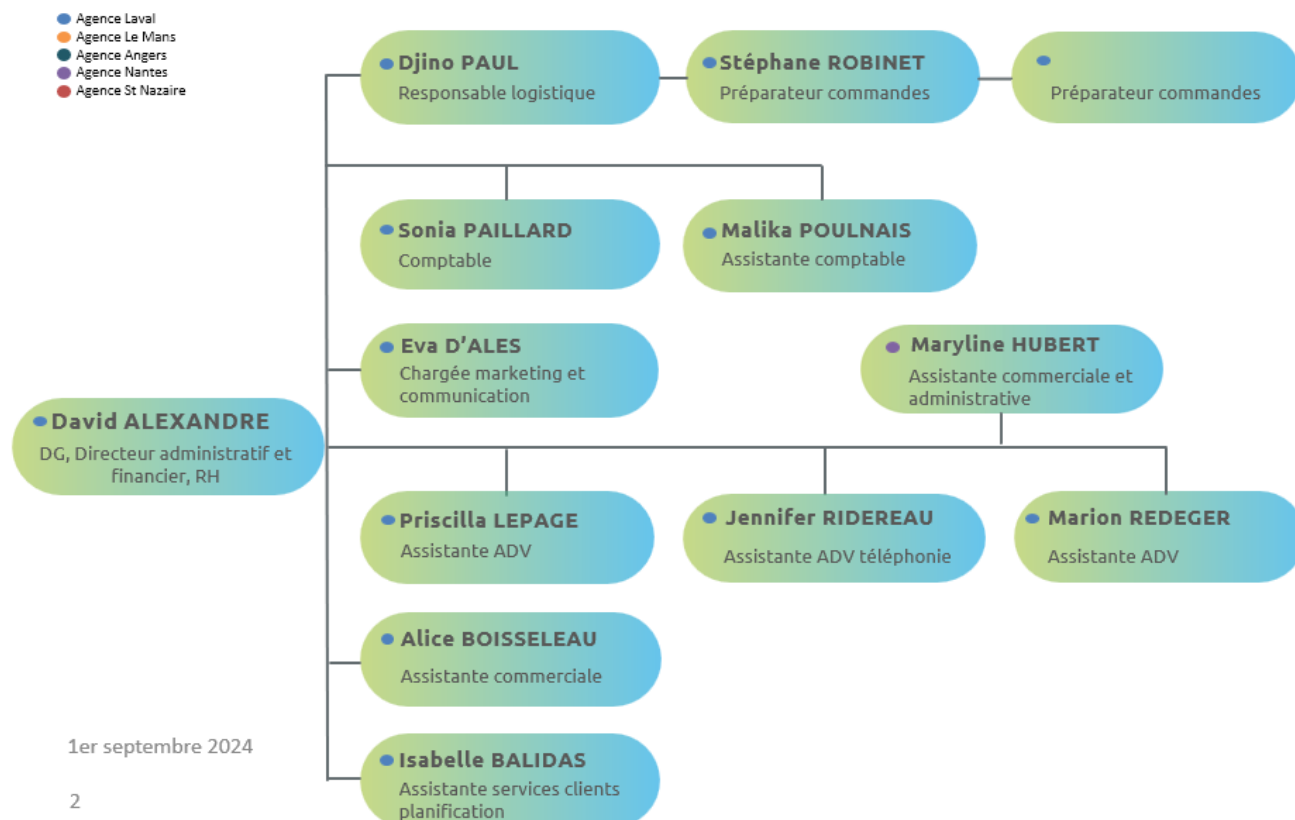


Organigramme des différents pôles

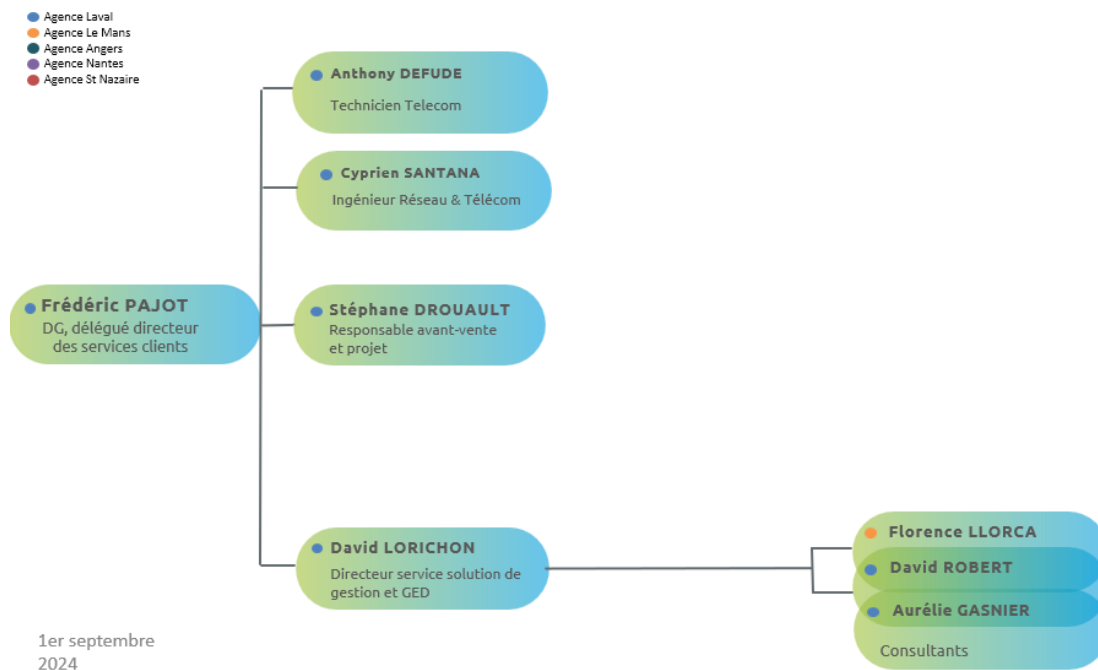
Pôle commercial



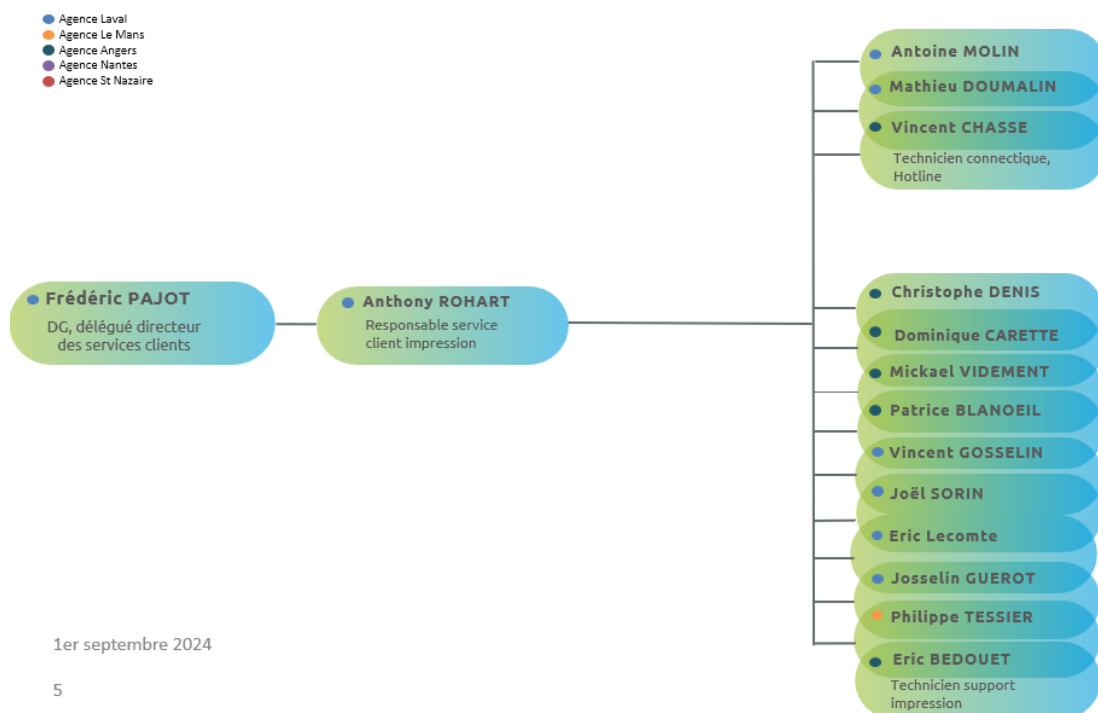
Pôle administratif, logistique et marketing



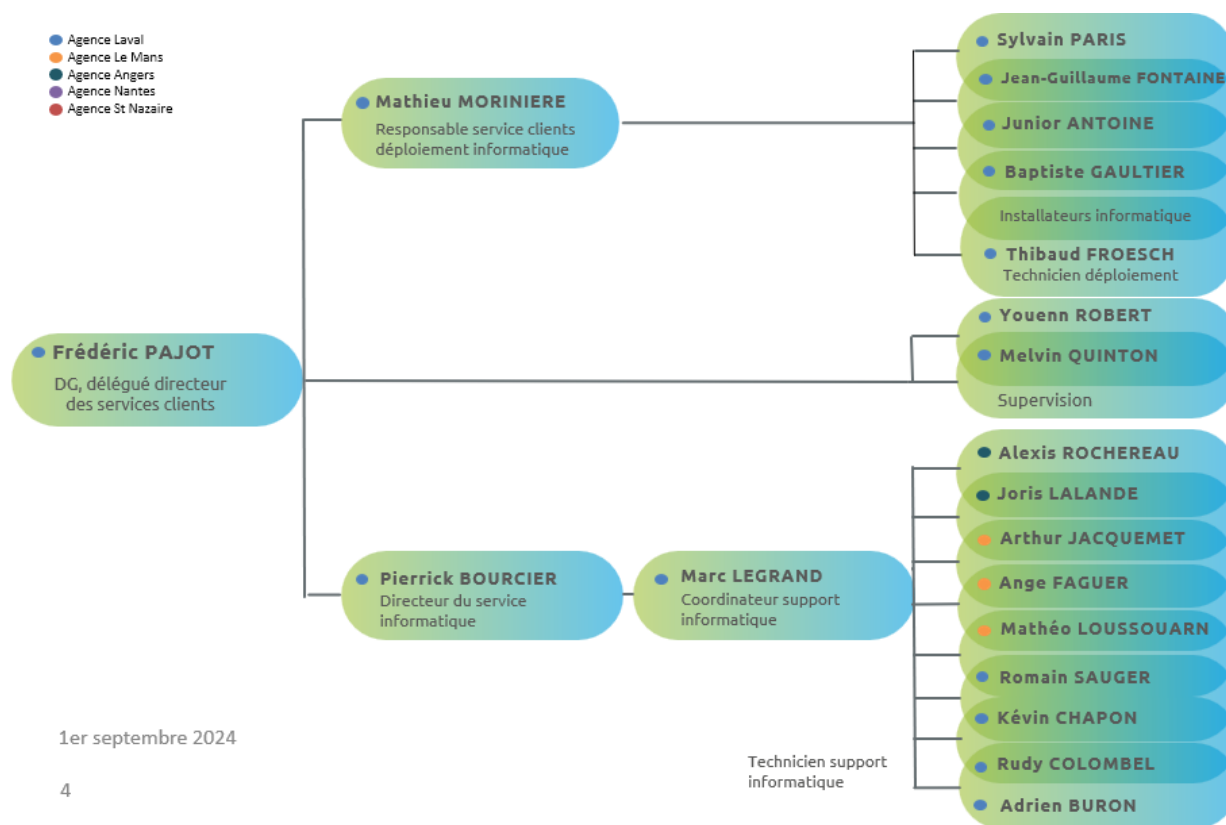
Pole technique : gestion



Pole technique : copieurs et impressions.



Pôle technique : informatique



Les différents services

Le pôle technique compte différents services

- Le service gestion : ce service est divisé en 3 parties : la téléphonie, l'avant-vente et la gestion gérée par David LORICHON, ce dernier s'occupe des logiciels de gestions et de dématérialisation chez nos clients tels que EPB, SAGE ou ZEENDOC
- Le service impression : ce service met en place et maintiens les copieurs et imprimantes chez les clients. Ce service est géré par Anthony ROHART
- Le service informatique : ce service se divise en deux parties, d'abord la partie déploiement géré par Mathieu MORINIERE. Ce service s'occupe de mettre en place les services informatiques et le matériel chez le client, ce sont eux qui préparent les postes et les serveurs neufs à installer. Le deuxième pôle est le support géré par Pierrick BOURCIER. C'est également le pôle dans lequel j'évolue. Ce pôle s'occupe de la maintenance des équipements clients



Le pôle technique : support informatique

Ce pôle est le pôle où je travaille depuis mon arrivée chez Touiller le 4 septembre 2023. Il est géré par Pierrick BOURCIER, responsable de notre service, et Marc LEGRAND, qui est le coordinateur technique

Ce pôle s'occupe de la maintenance et du support informatique des équipements installés chez nos clients par le service déploiement, service avec lequel nous travaillons en étroite collaboration.

Notre service est divisé en 3 équipes : l'équipe A et B qui s'occupe des clients non facturables (qui ont donc un contrat poste ou contrat points). Pour ma part je fais partie avec mon maître d'apprentissage de l'équipe B. L'équipe C s'occupe des clients facturables.

Nous gérons par exemple les pannes qui surviennent sur le serveur quel que soit la panne, comme un service DHCP qui ne fonctionne plus ou encore un switch qui tombe en panne. Les pannes et problèmes sur les postes sont également traités par mon service

Nous traitons aussi les demandes des clients, comme la création d'adresse mail, ou encore la création d'utilisateur sur un Active Directory

Nous répondons également aux questions des clients quel qu'elles soient.

Afin de nous engager dans une démarche RSE, nous essayons le plus possible d'intervenir sur les pannes et les demandes à distance pour éviter de se déplacer chez le client lorsque cela n'est pas forcément nécessaire



Activités

Au cours de mes 2 années chez Touiller, j'ai réalisé plusieurs activités

Activité 1

La demande du client était de récupérer 6 postes dont 2 neufs achetés chez un revendeur autre que nous afin de les remettre en marche pour la rentrée, le client étant un centre de formation, les postes servent aux jeunes qu'ils aident

La problématique était de réinitialiser les postes pour les reconfigurer pour une utilisation de type formation. Il fallait également configurer des postes neufs pour la même utilisation

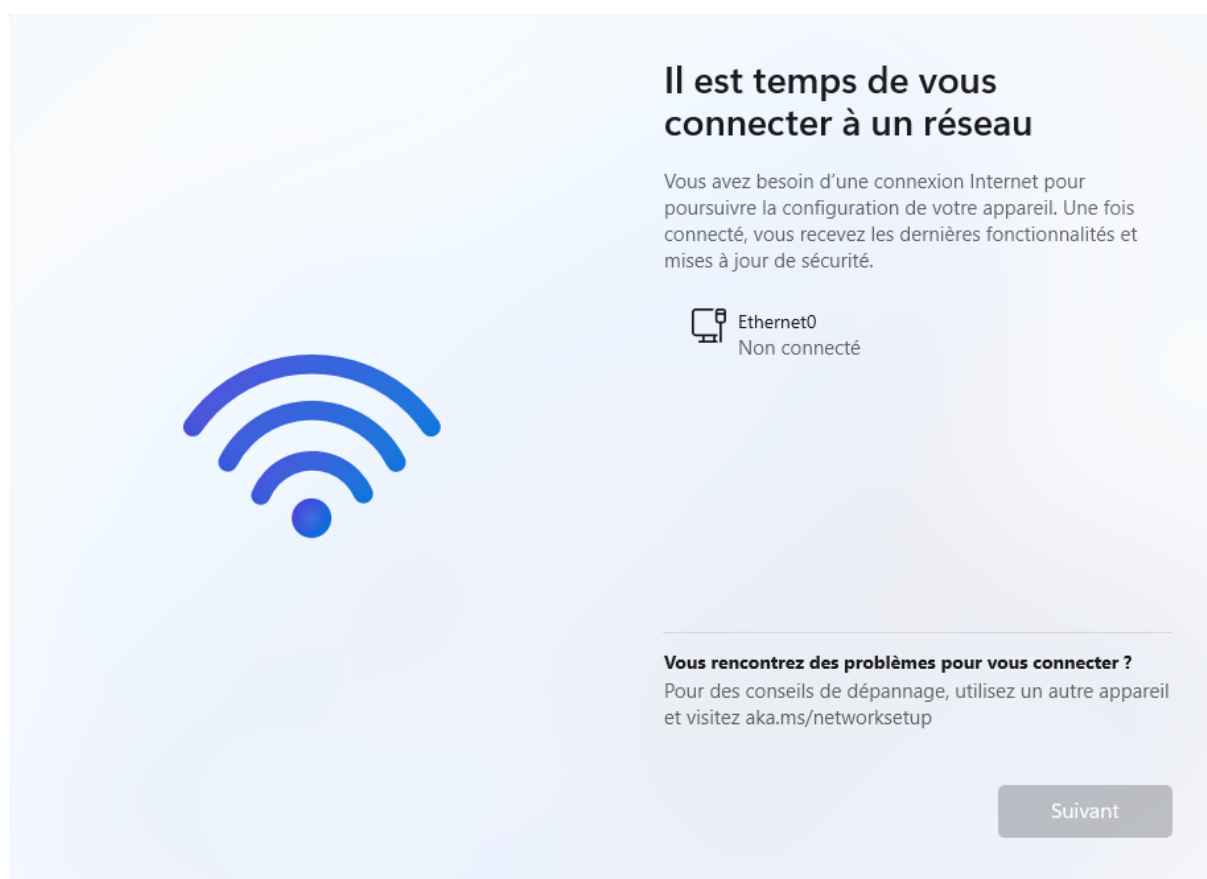
Afin de réinstaller les postes, je disposais de plusieurs solutions : je pouvais, à l'aide d'une clé USB disposant d'un ISO de démarrage, réinstaller le système d'exploitation, ici Windows, ou je pouvais les réinitialiser directement depuis les paramètres du poste. Pour les postes neufs, ils disposaient déjà de la dernière version de Windows 11, je n'avais plus qu'à le configurer.

Pour d'effectuer une mise en place optimale, je devais d'abord établir un ordre de criticité. Comme il y avait 4 postes à réinitialiser et deux postes à configurer entièrement, j'ai donc établi qu'il fallait lancer en premier la réinitialisation des 4 postes, puis lorsque les postes se réinitialiseront, je pourrais configurer les postes, puis configurer les 4 postes une fois que les postes neufs étaient configurés.

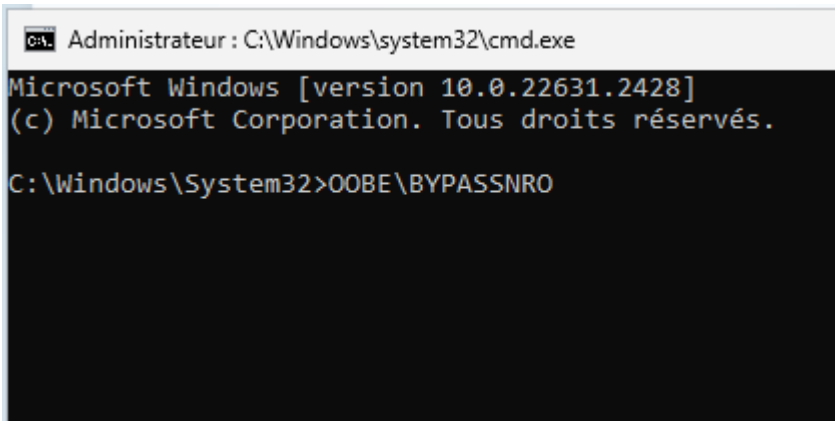
J'ai donc dans un premiers temps réinitialisé les 4 postes, les postes étant en Windows 10, la démarche est la même pour tous. Pour se faire, j'ai utilisé l'outil mis à disposition dans les paramètres du système d'exploitation qui permet de réinitialiser le poste. Cette fonction permet de soit supprimer tous les paramètres mais de conserver ses données, ou alors de réinstaller entièrement le système d'exploitation. Dans mon cas j'ai choisi de réinstaller le système entièrement. Ce choix nous permet de soit réinstaller Windows depuis les serveurs Microsoft, ou de réinstaller en local. L'installation depuis le serveur permet de réinstaller la dernière version du système compatible avec ce poste, l'inconvénient est qu'en fonction de la connexion, l'installation est plus ou moins longue (4GO). L'installation local réinstalle exactement la même image du système, mais prends moins de temps. Pour des raisons de confort utilisateur et de sécurité. J'ai choisi de réinstaller depuis le cloud en effectuant un nettoyage du disque.



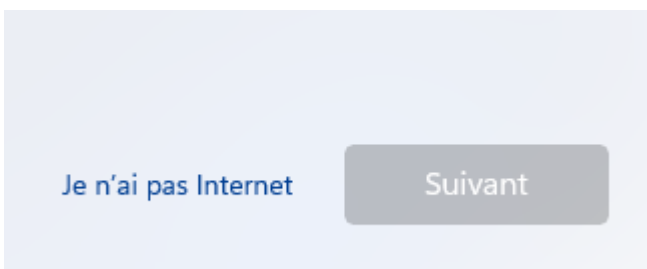
Pendant que les postes se réinitialisait, j'ai commencé à configurer les 2 postes, qui étaient en Windows 23h2. J'ai donc commencé la configuration initiale (langue et disposition clavier). J'ai ensuite été confronté à un problème, en effet depuis cette version de Windows, une connexion à internet et un compte Microsoft est obligatoire pour configurer un poste. Or je ne pouvais pas mettre de compte, il me fallait donc trouver une solution. J'ai d'abord pensé à réinstaller l'OS dans une version plus ancienne qui ne nécessitait pas de compte (Windows 22h2), mais cela allait me prendre du temps, et aucun intérêt de rétrograder un poste pour le remettre à jour ensuite. J'ai donc cherché la solution sur internet. J'ai donc trouvé une solution qui consiste à ouvrir une invite de commande depuis l'écran de configuration de Windows (shift +F10), puis sur l'invite de commande, saisir « OOBEBYPASSNRO », qui va permettre de continuer la configuration sans connexion à internet, et donc sans compte Microsoft.



On peut voir que je ne peux pas continuer la configuration, ce qui pose problème, si je connecte le poste à un réseau, je dois ajouter un compte Microsoft.



Cette commande me permet de bypass la connexion à internet.



Désormais, je peux configurer mon Windows sans problème.

J'ai donc pu terminer la configuration du poste, en indiquant le nom d'utilisateur ainsi que le mot de passe demandé par le client. Puis toutes les mises à jour se sont faites sur les 2 postes. Pendant que les mises à jour se faisaient, j'ai pu reconfigurer les postes qui s'étaient réinitialisés. J'ai effectué la même configuration que sur les postes neufs, puis j'ai mis les postes à jour depuis Windows Update. Comme les postes neufs ont été achetés en grandes surfaces, il y avait installé dessus McAfee, une suite office non activée et d'autres logiciels que le client ne voulait pas. Je les ai donc désinstallés. Enfin sur tous les postes j'ai installé notre logiciel de télésurveillance RMM (*Remote Monitoring and Management*) qui nous permet d'obtenir des informations sur le poste, comme ces logiciels installés, son stockage, les utilisateurs, son dernier démarrage et nous permet d'installer des apps à distance. Cette installation se fait via un package d'installation que l'on télécharge depuis notre console d'administration. Ce package est personnalisé pour chaque client, c'est-à-dire que l'installateur va faire pointer le poste vers notre serveur d'administration qui rangera le poste dans le dossier du client.

Afin de m'assurer que les installations que j'avais effectués étaient fonctionnel, j'ai dû me connecter sur notre console RMM, qui répertorie tous nos clients, leurs postes et leurs serveurs pour m'assurer que les postes que j'ai installés remontaient bien dans la console, ce qui était le cas.

Les postes étaient donc bien tous configuré selon la demande et le besoin du client. Ils répondaient bien aux besoins dis « bureautique » que le client demandait.



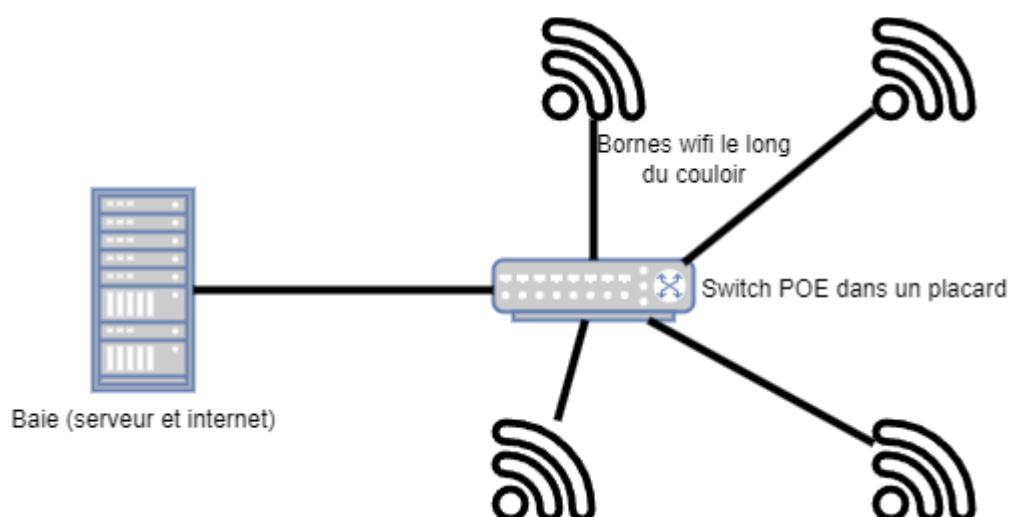
Activité 2

Le client nous avait contacté car il avait un problème de wifi dans l'une de ses ailes dans le bâtiment. D'après le technicien de maintenance du site, le wifi tiendrait 5 minutes, puis se couperait pendant quelques temps, et ce de manière très aléatoire. Ces coupures wifi affectaient les infirmières qui travaillent avec des tablettes ainsi que les visiteurs qui ne pouvaient pas accéder au wifi qui leur est dédié. Le client nous informe que le bâtiment entier a été rebranché afin de déplacer le serveur dans une autre pièce, donc tous les branchements dans les murs sont neufs.

La problématique est de faire refonctionner le wifi de manière optimale. Il a fallu aussi prendre en compte le fait que les bornes wifi soient des bornes POE (*Power Over Ethernet*), et que par conséquent elles devaient de nouveau fonctionner en POE.

Afin de faire fonctionner le wifi, nous devions d'abord mettre en place un ensemble de test à réaliser sur place afin de déterminer d'où venait le problème. Nous avons décidé de tester tous les équipements sur lesquels le réseau du switch de l'aile concernée par le problème passait. Il y avait donc au total 2 switch avant d'arriver au switch concerné. Il fallait donc tester la connexion du premier switch, puis la connexion du second. Sur le second nous avons décidé de tester la prise réseau sur laquelle est branché le switch défectueux afin de nous assurer que le problème ne viendrait pas du port. Nous avons vérifié aussi les branchements de tous les équipements pour nous assurer qu'aucune boucle réseau était présente.

Le réseau de cette aile se compose ainsi



Dans un premier temps nous avons effectué tous nos test dans la baie principale qui portait tout le réseau. Le serveur nous attribuait bien une adresse IP, et le test de débit était satisfaisant. Aucune coupure n'était a déploré. Ensuite nous avons testé dans l'armoire ou était branché le switch, le switch en lui-même en nous connectant a un port disponible. Nous avons de suite remarquer que la requête d'adresse IP était beaucoup plus longue, et qu'elle échouait une fois sur deux. Nous avons effectué le même test sur tous les ports du switch, ce qui nous donnait le même résultat. De plus, nous avons remarqué que les bornes wifi PoE s'allumait par intermittence, comme si le courant n'était pas suffisant. Nous avons remis le switch à zéro, afin de nous assurer que la configuration du switch ne remettait pas en cause le réseau. La remise à zéro n'a pas été plus efficace et le problème était toujours présent Nous avons donc remis le switch en cause du dysfonctionnement. En me branchant a la prise RJ45 directement sur le mur, la requête DHCP était aussi longue mais fonctionnait, de plus le débit était très réduit. Le problème pouvait également venir de la prise ou du câble qui la relie à la baie principale, comme le câble venait d'être installé. Nous avons donc décider, avec l'accord du client de tester le switch en agence.

Une fois à l'agence, j'ai effectué plusieurs série de test. Tout d'abord je l'ai branché au réseau, puis j'ai branché mon poste dessus, j'ai directement obtenu une adresse IP et le test de débit était concluant, on arrivait à environ 600Mbps en symétrique. J'ai branché la borne PoE de l'agence sur le switch, et l'alimentation fonctionnait. Depuis notre poste atelier, j'ai lancé un ping -t vers l'IP de la borne. La commande ping -t est une commande qui va effectuer un ping en continue vers un hôte, elle ne va pas se limiter à envoyer 4 paquets comme habituellement. Le but ici était de voir si le problème de coupure de borne wifi se produisait, car en regardant les résultats du ping, j'aurais pu constater que le ping a été interrompu. J'ai lancé ce ping pendant 30 min car le client nous avait informé que la connexion ne tenait rarement plus de 5 minutes. Le test ping s'est terminé sans aucun message d'erreur.

La commande ping -t :

```
Microsoft Windows [version 10.0.26100.2454]
(c) Microsoft Corporation. Tous droits réservés.

C:\Users\mathe>ping 192.168.1.11 -t

Envoi d'une requête 'Ping' 192.168.1.11 avec 32 octets de données :
Réponse de 192.168.1.11 : octets=32 temps<1ms TTL=64
Réponse de 192.168.1.11 : octets=32 temps<1ms TTL=64
Réponse de 192.168.1.11 : octets=32 temps<1ms TTL=64
Réponse de 192.168.1.11 : octets=32 temps<1ms TTL=64
Réponse de 192.168.1.11 : octets=32 temps<1ms TTL=64
Réponse de 192.168.1.11 : octets=32 temps<1ms TTL=64
Réponse de 192.168.1.11 : octets=32 temps<1ms TTL=64
Réponse de 192.168.1.11 : octets=32 temps<1ms TTL=64
Réponse de 192.168.1.11 : octets=32 temps<1ms TTL=64
Réponse de 192.168.1.11 : octets=32 temps<1ms TTL=64
Réponse de 192.168.1.11 : octets=32 temps<1ms TTL=64
Réponse de 192.168.1.11 : octets=32 temps<1ms TTL=64
Réponse de 192.168.1.11 : octets=32 temps<1ms TTL=64
```



Pour conclure, le switch était donc parfaitement fonctionnel, car il a marché sans interruption de connexion pendant tout un week-end (j'avais relancé un ping -t tout le week-end).

En livrant le switch au client, nous l'avons informé que le switch ne présentait aucun défaut. De ce fait, le problème ne pouvait venir que de la prise RJ45 de l'armoire ou du câble. Le client a donc refait appel à son prestataire. J'ai effectué tout le suivi de l'intervention du prestataire à distance, en appelant le client afin de m'assurer que le wifi refonctionnait bien dans l'aile concerné, ce qui était le cas.

Activité 3

Contexte

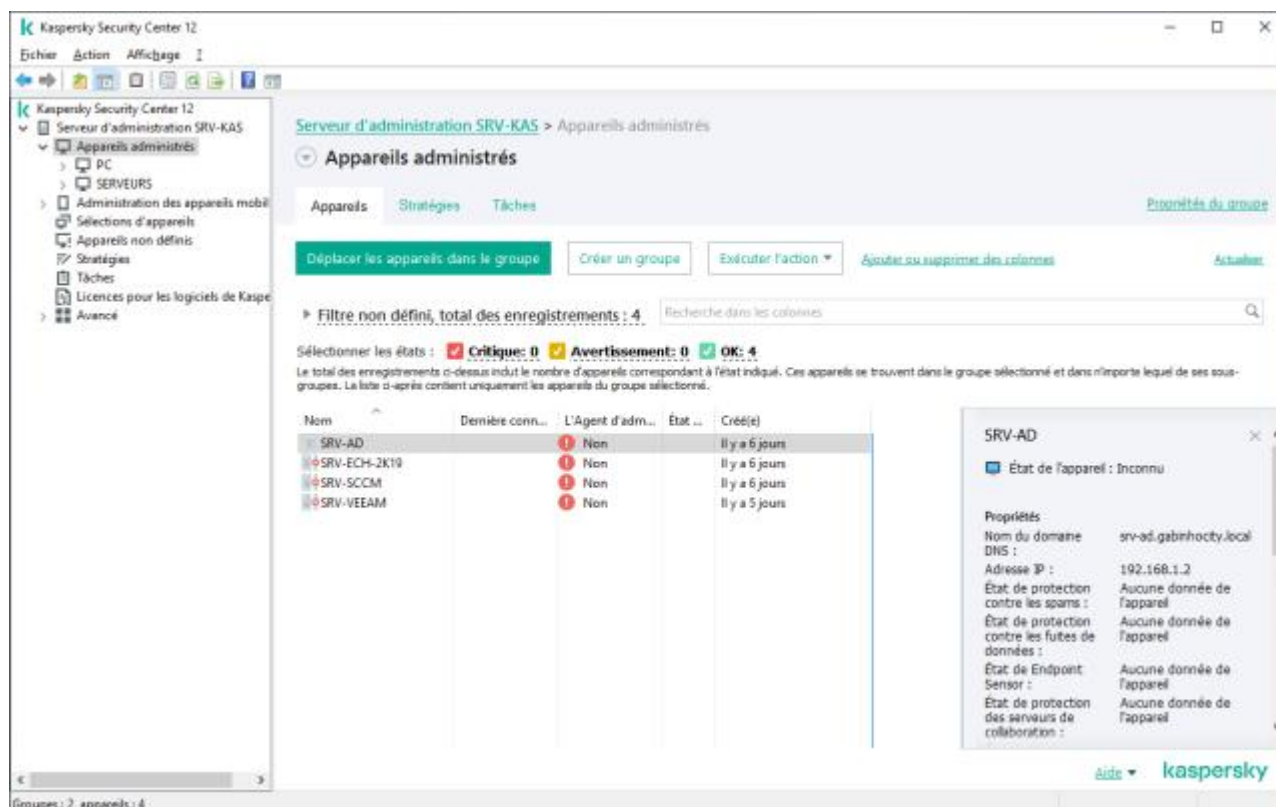
Il a fallu durant la période estivale mettre à jour toutes les solutions Kaspersky installées chez nos clients. Kaspersky est une solution antivirus, qui est la solution la plus répandue encore chez nos clients, environ la moitié de nos clients l'utilisent sur leurs serveurs et leurs postes. Nous avons décidé de déployer les nouveaux correctifs qui apportaient plus de compatibilité avec les applications ou les services tels que la messagerie IMH, qui suite à une panne globale chez eux en mai, s'était retrouvé bloqué par Kaspersky sur tous les clients qui l'utilisaient. Une solution palliative avait été mise en place. Notre supervision avait décidé de lancer les mises à jour durant les périodes estivales pour des raisons de baisse d'activité chez nos clients, et également en interne chez Touiller, ce qui nous laissait plus de temps pour traiter les mises à jour en parallèle des autres tickets.

La problématique était de déployer de façon efficace les mises à jour de « Kaspersky Security Endpoint » qui est le logiciel installé sur le poste client ou le serveur.

Afin de nous répartir les tâches, l'équipe du support technique a été divisée en 3 équipes comme dis précédemment, équipe A, B et C, chaque équipe possède des clients. Pour l'organisation, un tableau Excel contenant, le client, le nombre de solutions facturées ainsi qu'une case permettant d'y indiquer le numéro de la DIT (ticket) de mise à jour a été mis en place. Il nous a permis de mettre au clair les clients à jour et non à jour, de vérifier qu'on facturait bien le bon nombre de licences Kaspersky, et d'y répertorier le numéro de ticket afin de retrouver dans Artis le ticket qui concerne la mise à jour.



La mise à jour se fera de manière centralisé grâce à la console de sécurité Kaspersky installé sur les serveurs du siège social et accessible depuis l'application « Kaspersky Security center » sur nos postes. Cette console répertorie nos clients, leurs serveurs et leurs postes ainsi que toutes les stratégies de sécurité mise en place (blocage de site, autorisation de site etc.). La console permet également la mise à jour.



Voici un aperçu de la console (image d'exemple)

Dans un premier temps, je devais regarder dans le tableau Excel quel client n'avait pas encore reçu les mises à jour, puis je devais créer un ticket sur Artis. Ce ticket permet au client d'avoir une trace de ce qui s'est passé durant les mises à jour. Je devais également compter le nombre de SSC et le nombre de poste dans la console pour m'assurer que la facturation était correcte

Une fois le ticket créé, une procédure nous expliquant la mise à jour nous permettait de mettre à jour de manière facile. Après avoir sélectionné le client dans la console, je devais sélectionner la tâche « installer une application », puis sélectionner la bonne application, ici la version 12.5. Puis je sélectionne les postes et serveurs concerné par cette mise à jour. Je devais également m'assurer que les postes ne redémarrèrent pas après l'installation du paquets de mise à jour, car cela pouvait impacter la production du client.

Les mises à jour se font au redémarrage du poste. Pour les serveurs c'est différent, ils n'ont pas besoin de redémarrer, ce qui est pratique car on peut lancer une mise à jour à n'importe quelle heure de la journée sans pour autant impacter la production. J'ai par la suite envoyé un mail au client, le plus souvent à la personne chargé de l'informatique chez le client ou alors un responsable de service, afin d'informer que des mises à jour sont en cours, et que les postes devront être éteint le soir pour que la mise à jour se fasse le lendemain au démarrage du poste

Afin de m'assurer que les mises à jour était bien passé, j'ai suivi mon ticket sur plusieurs jours. Je vérifiais sur la console que les mises à jour était passé. Certaines bases de données ne se mettent pas à jour de suite, mais cela se fait automatiquement par la suite

Nom	Application	Type de tâche	État	En co...	Term...
Installation à distance d'une application					
Déploiement de Kaspersky Endpoint Sec...	Serveur d'adm...	Installation à distance d'...	En cours d'exé...	1	0
Maintenance du Serveur d'administration	Serveur d'adm...	Maintenance du Serveu...		0	0
Mise à jour					
Installer la mise à jour	Kaspersky End...	Mise à jour		0	0
Recherche de vulnérabilités et de mises à jour requises					
Recherche de vulnérabilités et de mises à...	Agent d'admi...	Recherche de vulnérabil...		0	0
Sauvegarde des données du Serveur d'administration					
Sauvegarde des données du Serveur d'ad...	Serveur d'adm...	Sauvegarde des donnée...	Terminée avec...	0	1
Téléchargement des mises à jour sur le stockage du Serveur d'administration					
Téléchargement des mises à jour sur le st...	Serveur d'adm...	Téléchargement des mi...	Terminée avec...	0	1

Voici comment se présente la console sur l'onglet tâches, elle nous permet de voir les tâches en cours d'exécutions.

Les mises à jour des postes étaient bien installées, et le client a par la suite été informé par mail. J'ai donc pu clôturer mon ticket



Activité 4

Contexte

Pendant mes deux années de BTS chez Touiller, j'ai utilisé le logiciel Artis afin de traiter les demandes clients, leurs postes enregistrés ainsi que notre stock ; Ce logiciel a surtout comme fonction principale de planifier nos tâches avec les tickets clients

Problématique

La problématique est de mettre en place mon planning journalier et hebdomadaire afin de traiter efficacement les tickets de nos clients

Etude de solutions

Comme solutions, le logiciel Artis nous permet d'obtenir un planning global, qui englobe le planning de toute mon équipe, ainsi que mon planning détaillé qui est mon planning personnel. Chaque planning a son « pipe ». Le pipe est l'onglet où se trouvent les nouveaux tickets en attente de traitement, les tickets qui ont été traités une première fois, qui sont à planifier ou en attente. Les nouveaux tickets apparaissent uniquement dans le pipe global. Les tickets se présentent sous la forme d'une ligne contenant les informations : le client ; le niveau de criticité : **urgent**, **urgent non bloqué**, et **standard** ; le numéro de DIT, le commentaire de la DIT (le problème), son état d'avancement ainsi que le secteur où se situe le client (53,72,49,44,85 ou Hors Zone) ; ainsi que le nom du technicien auquel elle est affectée. Ces différentes informations nous permettent de prioriser le problème. Nous priorisons les DITS par leur niveau de criticité plutôt que leur heure d'arrivée.

Mise en place

Afin de gérer mon planning, je regarde d'abord quelles sont les DIT à prendre dans le pipe, puis je me les attribue dans la journée. À savoir qu'en fonction des besoins, mon maître d'apprentissage, mon coordinateur ou mon responsable m'attribue des DIT, la plupart du temps, ce sont des demandes urgentes. Je dois savoir gérer le temps que je passe sur chacune de mes DIT, lorsque je prends une DIT, je dois estimer le temps que je passerais dessus. Une demande concernant un changement de mot de passe sur un tenant Office 365 prendra moins de temps qu'une refonte de profil Outlook par exemple. Avec ceci je peux donc établir ma journée et traiter les demandes dans l'ordre que je le souhaite. Beaucoup de mes DIT sont replanifiées car il s'agit de demande pouvant prendre plusieurs jours, ou alors ce sont des rendez-vous clients. Ces demandes



apparaissent donc dans le pipe général mais aussi dans mon pipe personnel. Cela me permet de traiter efficacement mes interventions en cours.

Voici un aperçu de mon planning de la semaine du 16 au 20 septembre

Planning

Tâches à planifier - Avec intervenant

Tâches à planifier - Sans intervenant

Tâches à planifier - Sous-traitées

	lun. 16/9	mar. 17/9	mer. 18/9	jeu. 19/9	ven. 20/9
	Mathéo LOUSSOUARN	Mathéo LOUSSOUARN	Mathéo LOUSSOUARN	Mathéo LOUSSOUARN	Mathéo LOUSSOUARN
08:00	TISSUS	SDMA (49) - SOCIETE DE DISTRIBUTION DE MAISONS ANGEVINES	Administratif		PLANNING
09:00	SIDERM	SDMA (49) - SOCIETE DE DISTRIBUTION DE MAISONS ANGEVINES	PLANNING	CDG53 - MAISON DES	C.D.G 53 - MAISON DES
10:00	SIDERM	SDMA (49) - SOCIETE DE DISTRIBUTION DE MAISONS ANGEVINES	ONORM DTME	ASSOCIATION DES MAIRES ET	SAPADHE 72 - ARPEP PDL
11:00	C.D.G 53 -	VERRIERES EN ANJOU	EHPAD ABBAYE	SIDERM	SAS SMC
12:00	TISSUS D'AVESNIERES		SIDERM	PLANNING FAMILIAL 72	Réunion
13:00				SAS SMC	
14:00	SIDERM		SORELUM		EHPAD ABBAYE
15:00	ONORM SARL		EHPAD ABBAYE	CDG53 - MAISON DES COLLECTIVITES	SAS SMC
16:00	ASSOCIATION DES MAIRES ET		ONORM SARL	PLANNING	PLANNING FAMILIAL 72
17:00	SIDERM		SIDERM	CAP EMPLOI	SIDERM
			SAS SMC	C.D.G 53 -	RESIDENCE LE
				CAP EMPLOI MAYENNE	ASSOCIATION

Artis nous permet aussi de signaler nos temps non productif, comme par exemple de l'administratif ou des réunions. Dans mon cas c'est très pratique pour signaler à mes collègues les semaines où j'étais en formation.

Artis m'a permis pendant ces 2 années de traiter les demandes des clients, d'apprendre à gérer mon planning et mon temps. Grâce à cet outil j'ai pu avoir une traçabilité sur les deux dans de tous les tickets que j'ai traités. Cela me permet de voir l'évolution dans mon temps de traitement ainsi que mon efficacité à gérer des problèmes complexes.



Suite de mon parcours

Après mon BTS, j'aimerais m'orienter dans une licence administrateur système et réseau en cybersécurité, qui est un domaine en expansion actuellement et quelque chose qui me plaît. Cela me permettra d'obtenir plus de compétences et de plus grandes compétences. Cela me permettra soit de monter en grade dans mon entreprise, ou d'intégrer une autre entreprise dans un poste plus haut gradé.

Conclusion

Cette entreprise m'a permis de découvrir le monde du travail, d'exercer un métier dans un domaine que j'affectionne depuis toujours, l'informatique.

Touiller m'a également permis d'acquérir de nombreuses compétences, que ce soit dans le hardware, le software ou encore le relationnel client ce qui m'a permis d'être plus à l'aise à l'oral. J'ai également pu prendre en maturité dans mon travail, ce qui me permet d'analyser plus facilement un problème complexe, et trouver une solution durable.

Grace à ces deux années d'Alternance, j'ai pu découvrir pleinement le métier de technicien support informatique, et cela m'a conforté dans le choix de mes études à venir.



Grille de compétence

NOM et prénom : LOUSSOUARN Mathéo					N° candidat : 0244881798		
Centre de formation : Fab'Academy UIMM LE MANS					Option : <input checked="" type="checkbox"/> SISR <input type="checkbox"/> SLAM		
Adresse URL du portfolio : https://matheo.loussouarn.formation-esiac.fr/							
<div>Compétences mises en œuvre</div> <div>Réalisations professionnelles (intitulé et liste des documents et productions associés)</div>	Période (sous la forme du JJ/MM/AA au JJ/MM/AA)	Gérer le patrimoine informatique	Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution	Développer la présence en ligne de l'organisation	Travailler en mode projet	Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique	Organiser son développement professionnel
		<ul style="list-style-type: none">Recenser et identifier les ressources numériquesExplorer des référentiels, normes et standards adaptés par le prestataire informatiqueMettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un serviceVérifier les conditions de la continuité d'un service informatiqueGérer des sauvegardesVérifier le respect des règles d'utilisation des ressources numériques	<ul style="list-style-type: none">Collecter, suivre et orienter des demandesTraiter des demandes concernant les services réseau et système, applicationsTraiter des demandes concernant les applications	<ul style="list-style-type: none">Participer à la valorisation de l'image de l'organisation sur les médias numériques en tenant compte du cadre juridique et des enjeux économiquesRéférencer les services en ligne de l'organisation et des prestatairesParticiper à l'évolution d'un site Web exploitant les données de l'organisation	<ul style="list-style-type: none">Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projetPlanifier les activitésÉvaluer les indicateurs de suivi d'un projet et analyser les écarts	<ul style="list-style-type: none">Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un serviceDéployer un serviceAccompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service	<ul style="list-style-type: none">Mettre en place son environnement d'apprentissage personnelMettre en œuvre des outils et stratégies de veille informationnelleGérer son identité professionnelleDévelopper son projet professionnel
Réalisation en cours de formation							
Veille technologique active et passive		X					X
Mise en place de GLPI			X			X	
Création du portfolio en site internet				X	X	X	X
Mise en place veille technologique				X		X	X
Mise en place d'une solution de mastering		X				X	
Réalisations en milieu professionnel							
Récupération de 4 postes pour reconfiguration et configuration de 2 postes		X	X		X		X
Problème de panne d'un switch affectant le wifi d'une aile du bâtiment			X		X	X	
Mise à jour de Kaspersky chez les clients		X	X		X	X	
Utilisation de notre ERP : ARTIS		X	X		X		X
Remplacement de disque defectueux dans un serveur		X	X			X	
Problème d'heure sur un serveur client		X	X		X	X	X
Déploiement de Trend-Micro chez nos clients		X	X		X	X	
Redaction de procédure pour les clients (mise en place rdp et redémarrage hyperviseur		X	X		X	X	X
Demenagement d'un client		X	X		X	X	

