

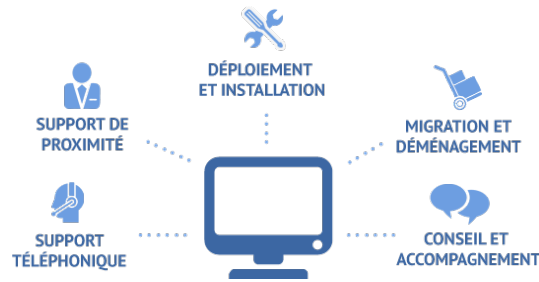
SITUATION PROFESSIONNELLE 3

Gestion et support d'un parc informatique avec Windows Home Server +
imprimante réseau



QUENTIN DUPONT
ÉCOLE IRIS

Gestion et support d'un parc informatique avec Windows Home Server + imprimante réseau



Contexte :

Nous intervenons au sein d'une société gouvernementale qui est en contrat de maintenance. Composée d'une 20^{aine} de postes, nous assurons le bon fonctionnement du parc informatique. L'équipe accueille régulièrement de nouvelles personnes tandis que d'autres partent. Il faut donc préparer les ordinateurs pour les arrivants, archiver les anciens, et entretenir les autres.

Environnement :

Les ordinateurs sont sous Windows 7 ou Windows 8, il y a également des MacBook, ils sont connectés au même réseau local quand ils sont au sein de l'entreprise. Il y a une imprimante en réseau, et un Windows Home Server 2011 qui fait office de serveur de fichiers. Des bornes Wifi Zyxel répètent le signal dans l'ensemble des locaux. Certains postes ont une imprimante personnelle en USB.

Taches réalisées :

- Support des utilisateurs.
- Notices explicatives.
- Gestion et maintenance du serveur Windows Home Server 2011.
- Installations + maintenance nouveaux postes + configuration réseau.



Compétences mises en œuvre :

<u>Activité</u>	<u>Résultats obtenus / production</u>	<u>Vécue / observé</u>
A.1.4.1 Participation à un projet	Maintenance d'un parc informatique, présence ponctuelle mais à la demande du client	Vécue
A.2.1.1 Accompagnement des utilisateurs dans la prise en main d'un service	Formation utilisateurs fonctionnement outils collaboratifs	Vécue
A.2.1.2 Évaluation et maintien de la qualité d'un service	Suivi et maintien du bon fonctionnement de l'environnement informatique	Vécue
A.2.2.1 Suivi et résolution d'incidents	Résolution demandes d'incidents	Vécue
A.2.2.2 Suivi et réponse à des demandes d'assistance	Support utilisateur niveau 1 et 2	Vécue
A.2.2.3 Réponse à une interruption de service		Vécue
A.3.2.1 Installation et configuration d'éléments d'infrastructure	Installation et mise à jours serveur, borne Wi-Fi	Vécue
A.3.2.2 Remplacement ou mise à jour d'éléments défectueux ou obsolètes	Remplacement PC portable + reconfiguration	Vécue

Fait à :

Le :

Signature :

© Que

- Diagnostiquer les cas de pannes et de dysfonctionnements applicatifs et matériels.
- Rechercher et proposer des solutions de dépannage via la prise en main à distance,
- Partager avec son équipe les informations sur les incidents rencontrés et leurs solutions,
- Participer à la mise à jour des états de parc,
- Gérer les droits d'accès informatiques aux utilisateurs,
- Être force de proposition dans l'amélioration constante du support (procédure, migration postes, migration du serveur, etc.),
- Surveiller les alertes informatiques mises en place et remonter l'information à son équipe.

© Quentin Dupont