

Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution

Dans le cadre de mon stage, j'ai été amené à traiter une demande d'évolution formulée par une agente qui souhaitait pouvoir effectuer du télétravail à l'aide d'un ordinateur portable compatible avec l'environnement sécurisé du gouvernement.

Voici les différentes étapes que j'ai prises en charge dans le cadre de cette demande :

◆ Analyse de la demande

J'ai d'abord étudié la demande spécifique de l'utilisatrice, qui concernait la mise à disposition d'un SMOBI, un PC portable sécurisé permettant l'accès au réseau interne gouvernemental à distance.

◆ Descente d'image système

J'ai réalisé une descente d'image système sur le PC SMOBI, à l'aide d'un switch configuré pour distribuer des certificats nécessaires à l'authentification sur le réseau sécurisé. L'image contenait tous les outils nécessaires pour la connexion distante dans un environnement conforme aux exigences de sécurité.

◆ Configuration du BIOS

J'ai appliqué les paramètres BIOS requis pour le bon fonctionnement de la machine dans le cadre du télétravail sécurisé (activation de la virtualisation, désactivation des ports non nécessaires, priorité de boot, etc.).

◆ Sauvegarde et migration des données

Je me suis rendu directement dans le bureau de l'utilisatrice afin de :

- Récupérer ses données importantes (documents, fichiers, etc.),
- Sauvegarder ses favoris Firefox et ses liens d'accès rapide qui s'ouvrent automatiquement,
- Configurer son compte Outlook professionnel pour qu'il soit immédiatement opérationnel sur le nouveau poste.

◆ Intégration au système d'information

Pour finaliser l'intervention, j'ai ajouté le poste dans l'Active Directory, en l'intégrant au bon groupe afin qu'il bénéficie des politiques de sécurité et des accès réseau adaptés.

Conclusion

Cette intervention m'a permis de répondre efficacement à une demande utilisateur réelle, en combinant compétences techniques (imagerie système, BIOS, AD, réseaux sécurisés) et sens du service (prise en compte des besoins personnalisés, déplacement sur site, accompagnement). Grâce à cette mission, j'ai validé la compétence "**Répondre aux assistances et demandes d'évolutions des utilisateurs**" dans un contexte professionnel concret.

N° ticket :
Technicien :
Nom détenteur :

 **DIRISI**
Lyon

SAV données : oui – non
Remplacement PC : oui – non Ancien PC :

Avant installation :

- Coller l'étiquette DIRISI sur PC (si PC neuf)
- Inscription AD
- Mot de passe BIOS
- Activation boot PXE (à positionner en 2nd)
- Désactivation boot USB
- Désactivation Wake on LAN
- Vérification Secure boot
- Activation WIFI, camera et micro (si SMOBI)
- Désactivation BLUETOOTH
- Activation clonage MAC (SMOBI)
- Activation LAN - valider autoswitching
- Inscription PSAUM (> 24h) (avec ou sans SAV, chgt PC ou non...)

Après installation :

- Tickets SMOBI
- Vérification / installation certificat RADIUS
- Test du PC sur une prise RADIUS
- Vérification antivirus, Pack Office, Skype et Firefox
- Tickets applications métiers et ISPT (le cas échéant)
- Désactivation boot PXE
- Vérification restauration données (si besoin)

Cas particulier COBALT :

- Suppression des anciens PC de l'AD
- Retrait du poste de PSAUM
- Retrait ancien DD et suppression MDP BIOS
- Retrait toute étiquette sur PC à réformer