



EPREUVE U5

BTS SERVICES INFORMATIQUE
AUX ORGANISATIONS

UIMM / FAB'ACADEMY | BBRAUN MEDICAL
HERMANGE-CARNET GEOFFREY |
SESSION 23/25 GIRAUD
LAURENT/BOIVENT RONAN DUFATEL
BENOIT

AVERTISSEMENT AUX LECTEURS

Ce document contient des informations confidentielles et exclusives à l'usage de la société B.Braun Médical. Toute utilisation, reproduction, diffusion ou divulgation non autorisée de ces informations est strictement interdite et pourra faire l'objet de poursuites judiciaires. Veuillez prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger la confidentialité de ce document et le conserver dans un endroit sécurisé.

REMERCIEMENTS

Je remercie l'équipe pédagogique et les formateurs du BTS SIO en particulier Mr Dufaitel et Mme Roquain, pour tout ce qu'ils nous ont appris.

Merci à l'entreprise B. Braun Médical de m'avoir accueilli en alternance dans leur équipe IT à Nogent-le-Rotrou.

Enfin, je tiens à remercier mon maître d'apprentissage Laurent Giraud et mes collègues du service informatique pour leur accompagnement et leur soutien tout au long de mon apprentissage. C'était une expérience très enrichissante pour moi.

CERTIFICAT DE TRAVAIL

B | BRAUN
SHARING EXPERTISE**B. Braun Medical**
Société par actions simplifiée
Etablissement de NOGENT-LE-ROTROU
13 rue Croix-la-Comtesse
28400 NOGENT-LE-ROTROUATTESTATION

Je soussignée, Madame Séverine RIGOT, Gestionnaire Administrative du site de B.Braun Medical au 13 rue Croix la Comtesse à Nogent le Rotrou (24800), certifie que Monsieur Geoffrey Hermange est en contrat d'apprentissage depuis le 04 septembre 2023 et qu'il doit rester jusqu'à la fin de son contrat prévu au 31 août 2025.

Fait à Nogent le Rotrou, le 15 octobre 2024

B. BRAUN MEDICAL
Société par actions simplifiée
Etablissement de NOGENT-LE-ROTROU
13 rue Croix la Comtesse - CS 20015
28400 NOGENT-LE-ROTROU
SIRET 562 050 856 00094**Séverine RIGOT**
Gestionnaire Administrative
Site de Nogent le Rotrou

SOMMAIRES

PRESENTATION MONDIALE	5
Secteur d'Activité :	5
PRESENTATION NATIONAL.....	6
PRESENTATION LOCAL.....	7
LES DIFFERENT SERVICES A NOGENT-LE-ROTROU	8
LA PRODUCTION :	8
LES LABORATOIRES :.....	8
LES SERVICES TECHNIQUES :	8
LA R&D :	8
LES CONCURENTS	9
Coloplast	9
Fresenius.....	9
Baxter International.....	9
ORGANISATION LOCALES	10
ORGANISATION DU SERVICES IT/OT.....	11
MES TACHES DANS L'ENTREPRISE	12
Gestion des droits d'accès aux répertoires.....	12
Gestion de parc informatique.....	17
Dépannage et installation d'équipements informatiques bureautiques.....	20
Création de comptes utilisateurs dans l'Active Directory.....	24
Mises à jour de systèmes d'exploitation, de pilotes et de logiciels.....	29
Gestion de ticket.....	34
Dépannage d'équipements de production.....	38
EN CONCLUSION	40
ANNEXE.....	41

PRESENTATION MONDIALE

B. Braun Médical est une entreprise spécialisée dans la fabrication, la distribution et la maintenance de dispositifs médicaux. Fondée en Allemagne en 1839, elle est aujourd'hui présente dans plus de 60 pays à travers le monde.

B. Braun Médical propose une large gamme de produits et de solutions pour les professionnels de santé, produits de perfusion, systèmes de gestion de la douleur et les produits d'anesthésie...

Enfin, B. Braun Médical est soucieuse de son impact environnemental et social, et s'efforce de mettre en place des pratiques durables et responsables dans l'ensemble de ses activités.

Secteur d'Activité :

Les secteurs d'activité de B. Braun comprennent notamment :

- * Les produits de perfusion, tels que les cathéters, les sondes et les sets de perfusion, utilisés pour administrer des médicaments, des nutriments ou des liquides aux patients.
- * Les systèmes de gestion de la douleur, tels que les pompes à perfusion et les cathéters épiduraux, utilisés pour soulager la douleur aiguë ou chronique.
- * Les produits d'anesthésie, tels que les agents anesthésiques, les médicaments d'induction et les dispositifs de surveillance de la profondeur d'anesthésie.
- * Les solutions de dialyse, pour la prise en charge des patients atteints d'insuffisance rénale chronique.
- * Les dispositifs médicaux pour la chirurgie orthopédique et la traumatologie, tels que les plaques, les vis et les clous.



PRESENTATION NATIONAL

BBraun France est une branche du groupe allemand BBraun, spécialisé dans la fabrication et la commercialisation de dispositifs médicaux et de produits pharmaceutiques. Leurs secteurs d'activités couvrent différents domaines tels que l'anesthésie, la chirurgie, la médecine d'urgence, la dialyse.

En France, BBraun compte plus de 2 500 collaborateurs répartis sur plusieurs sites, dont le siège social situé à Saint-Cloud. La filiale française dispose également d'usines de production, l'une d'entre elles est située à Nogent-le-Rotrou, spécialisée dans la fabrication de dispositifs médicaux pour la perfusion et l'urologie.

BBraun France s'engage à fournir des produits de haute qualité et à améliorer la prise en charge des patients en proposant des solutions innovantes et adaptées à leurs besoins.

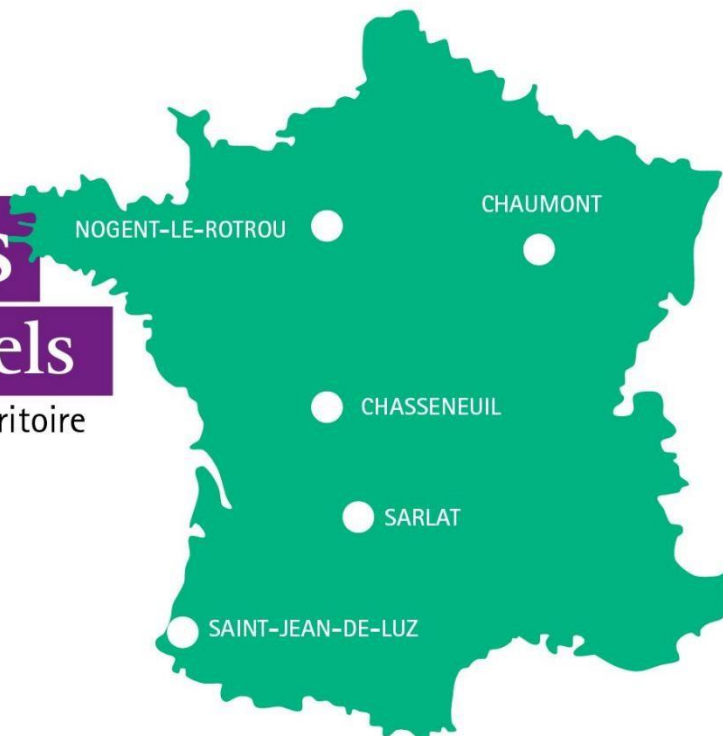
B. BRAUN EN FRANCE

c'est

5 sites
industriels

implantés sur le territoire

#MadeinFrance



PRESENTATION LOCAL

L'usine de production de BBraun France à Nogent-le-Rotrou est la plus grandes du groupe en France. Elle est spécialisée dans la fabrication de dispositifs médicaux pour la perfusion et l'urologie.

L'usine de Nogent-le-Rotrou est équipée de dispositifs médicaux stériles, notamment des lignes de production automatisées et des salles blanches. Elle dispose également de son propre laboratoire de contrôle qualité pour garantir la conformité et la sécurité de tous les produits fabriqués sur place.

Avec près de 500 employés, l'usine de Nogent-le-Rotrou est un acteur majeur de l'économie locale et un employeur important dans la région.



LES DIFFERENT SERVICES A NOGENT-LE-ROTRU

LA PRODUCTION :

BBraun Nogent est composé de trois départements de production :

- * La Plasturgie : ce département utilise les méthodes d'injection et d'extrusion pour fabriquer les dispositifs médicaux.
- * Le Montage et le conditionnement des dispositifs médicaux : ce département regroupe la perfusion (perfuseurs, prolongateurs et accessoires de perfusion) et l'urologie (cathéters, dispositifs de recueil et de mesure, sondages intermittents (Actreen) et poches de recueil pour OPM).
- * La Stérilisation : BBraun Nogent stérilise les dispositifs médicaux qu'il fabrique avec un traitement à l'oxyde d'éthylène (également désigné par OE ou OEt). Le procédé consiste à exposer les produits au gaz oxyde d'éthylène sous vide dans une chambre étanche. La stérilisation OE garantit qu'un produit sûr et stérile sera livré sur le marché à chaque fois.

LES LABORATOIRES :

BBraun Nogent dispose également de plusieurs laboratoires pour assurer la qualité et la conformité des produits, tels que la bactériologie (stérilité des produits, bio contamination...), les contrôles produits, la métrologie et la validation...

LES SERVICES TECHNIQUES :

Des services techniques sont également présents pour définir les investissements, réaliser des études d'injection, d'extrusion et de machines spéciales, assurer la maintenance du site et l'assistance technique à la production, ainsi qu'un service IT/OT.

LA R&D :

Un service Recherche et Développement est dédié au développement de pièces, produits et technologies, à l'étude de fonctionnalité pièces/produits et à l'étude de traitement des matières plastiques.

LES CONCURRENTS

B. Braun fait face à une concurrence diversifiée, avec plus de 1 500 entreprises dans le secteur des DM en France, dont 90 % sont des TPE-PME. Les principaux concurrents du groupe sont :

Coloplast

Entreprise danoise fondée en 1957.

Siège social à Humlebæk.

Chiffre d'affaires en 2021 : 3,1 milliards d'euros.

Nombre d'employés : plus de 12 500.

Secteur d'activité : pathologies de stomie, d'incontinence, soins des plaies, urologie et soins respiratoires.

Fresenius

Entreprise allemande fondée en 1912.

Siège social à Bad Homburg vor der Höhe, près de Francfort.

Chiffre d'affaires : plus de 37 milliards d'euros.

Nombre d'employés : plus de 300 000, répartis dans plus de 100 pays.

Secteur d'activité : produits pour les maladies chroniques du rein, médicaments, dispositifs médicaux et gestion de services hospitaliers.

Baxter International

Entreprise américaine fondée en 1931.

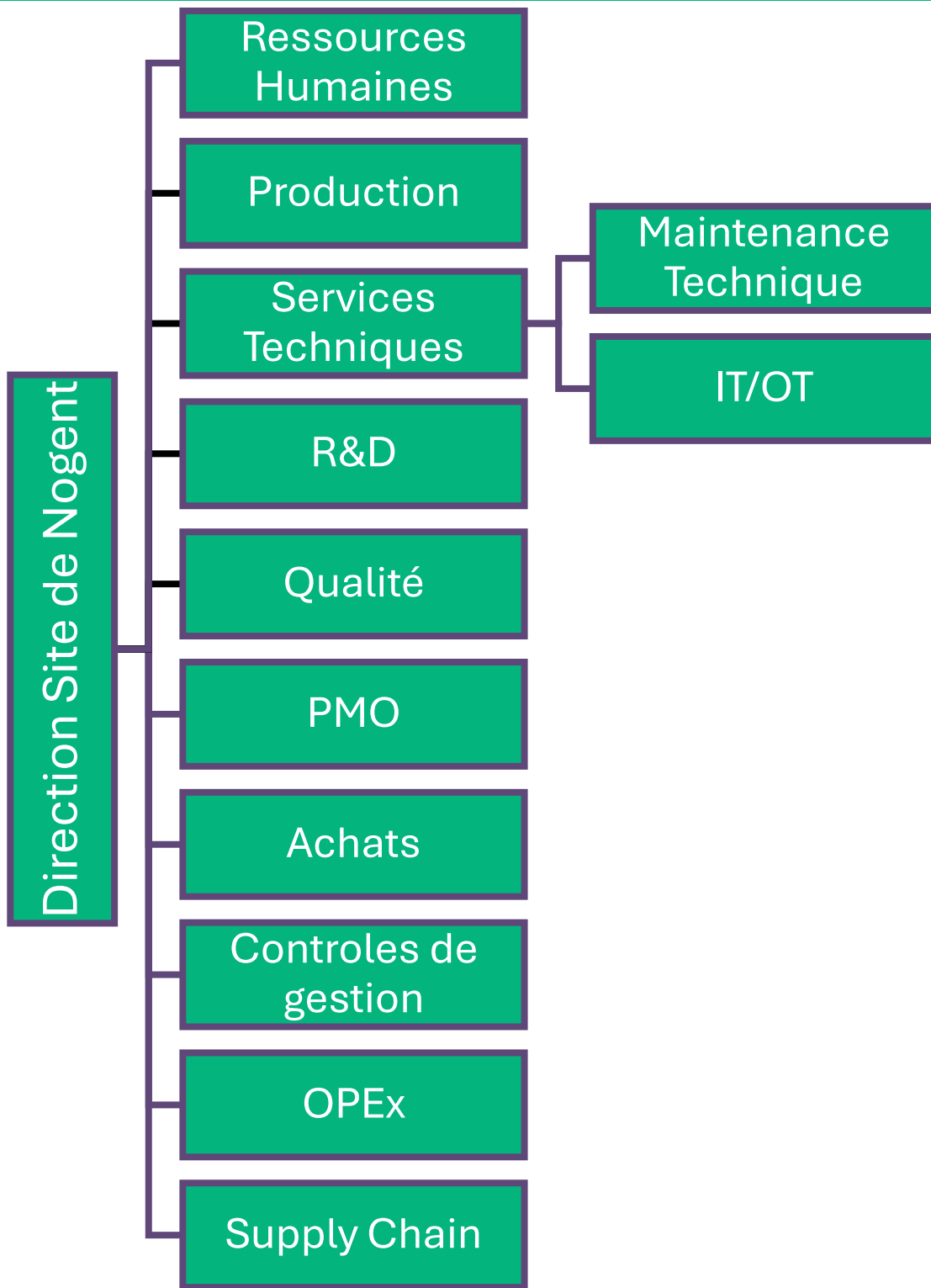
Siège social à Deerfield, dans l'Illinois.

Chiffre d'affaires : 13 milliards d'euros.

Nombre d'employés : 48 000, dans plus de 60 pays.

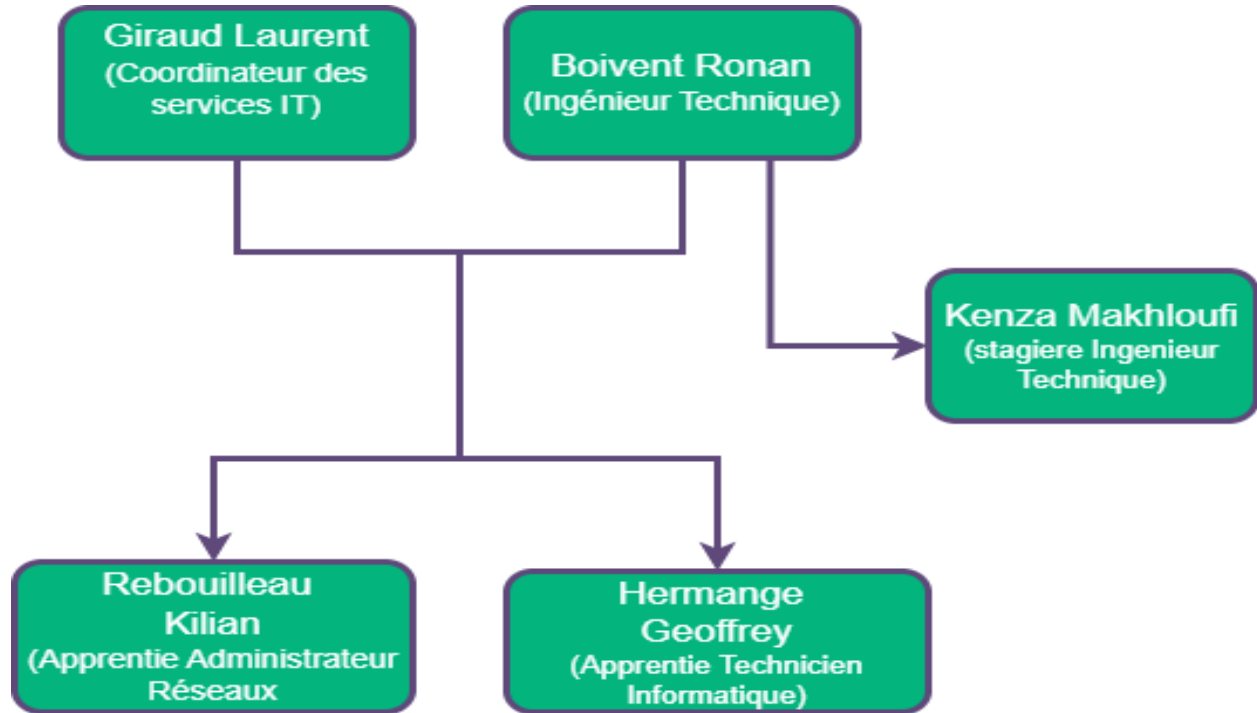
Secteur d'activité : soins intensifs et de réanimation, soins de nutrition clinique, soins chirurgicaux, soins hospitaliers et soins rénaux.

ORGANISATION LOCALES

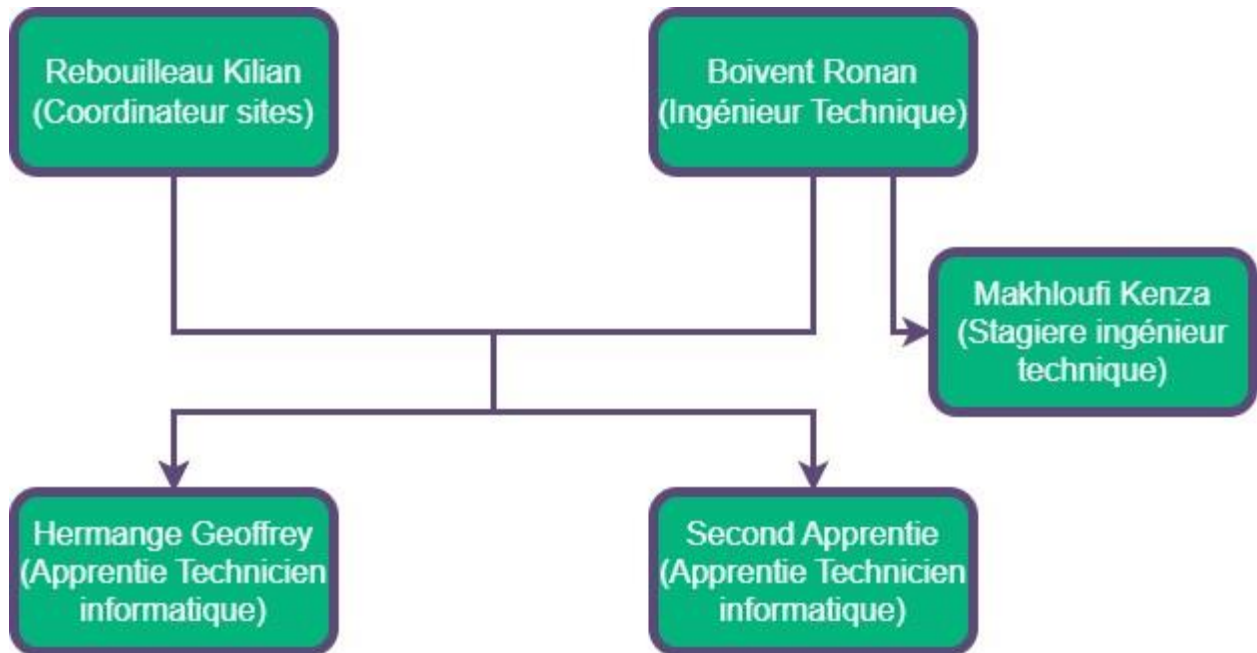


ORGANISATION DU SERVICES IT/OT

1er Année



2nde Année



MES TACHES DANS L'ENTREPRISE

Gestion des droits d'accès aux répertoires

Compétence :

Travailler en mode projet

Gérer le patrimoine informatique

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

1. Contexte

À la suite d'une demande de l'utilisateur sur notre service de ticketing pour l'accès à un dossier ou fichiers, nous devons traiter cette demande de manière efficace et sécurisée.

2. Problématique

Il est nécessaire de vérifier le chemin d'accès, d'identifier l'application owner, et d'obtenir une confirmation avant d'ajouter l'utilisateur au groupe du dossier demandé via MyID.

3. Étude de Solutions

Pour répondre à cette problématique, nous avons identifié les étapes suivantes :

- Vérification du chemin d'accès.
- Identification de l'application owner sur le serveur de stockage.
- Envoi d'un mail à l'application owner avec le demandeur en copie pour obtenir une confirmation.
- Ajout de l'utilisateur au groupe du dossier demandé via MyID une fois la confirmation reçue.

4. Mise en Place => Ordre de Criticité

a. Réception du Ticket :

- Recevoir le ticket de demande d'accès à un dossier ou fichiers.

Incident - INC000002984898
Sauvegarder et fermer Sauvegarder Assign to me Pending Customer Pending External Resolve Service Request Select Template **Send to HP** Create Problem

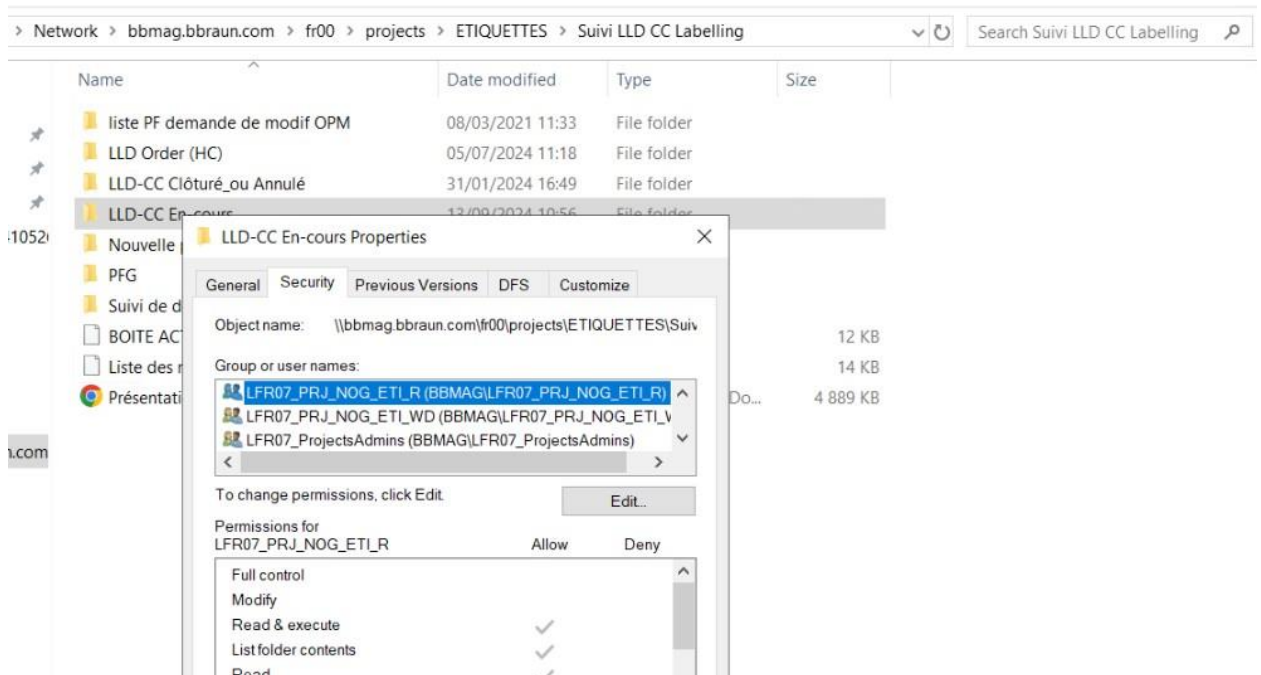
<p>Numéro <input type="text" value="INC000002984898"/></p> <p>* Utilisateur <input type="text" value="Bruno Guinedot"/> <input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="🔍"/></p> <p>User Type <input type="text" value="... None ..."/></p> <p>Remonté par <input type="text" value="Bruno Guinedot"/> <input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="🔍"/></p> <p>Current Contact Info <input type="text" value="mail / Téléphone"/></p> <p>Phone <input type="text" value="+323237537187"/></p> <p>* Region <input type="text" value="EMEA"/></p> <p>* Country <input type="text" value="FR"/></p> <p>* Location <input type="text" value="Nogent le Rotrou"/></p> <p>Postal code <input type="text" value="28402"/></p> <p>Street <input type="text" value="13 rue Croix-la-Comtesse - BP 70009"/></p> <p>Site <input type="text" value="FR07"/></p> <p>Company <input type="text" value="B. Braun Medical S.A.S."/></p> <p>Company Code <input type="text" value="209"/></p> <p>Department <input type="text" value="HC-RD-FR07"/></p> <p>Cost Center <input type="text" value="0209130751"/></p> <p>Configuration Item <input type="text"/></p> <p>Ouvert par <input type="text" value="Bruno Guinedot"/> <input type="button" value="🔍"/></p> <p>Ouvert (yyyy-MM-dd HH:mm:ss) <input type="text" value="2024-09-16 15:51:17"/></p> <p>* Description succincte <input type="text" value="Avoir acces au repertoire 'Suivi LLD CC Labelling' sous 'projects'"/> <input type="button" value="🔍"/></p>	<p>* Main Category <input type="text" value="Service Requests"/> <input type="button" value="Q"/></p> <p>* Subcategory 1 <input type="text" value="Permissions"/></p> <p>* Subcategory 2 <input type="text" value="Folder Access"/></p> <p>Subcategory 3 <input type="text" value="... None ..."/></p> <p>Depth of Support <input type="text" value="Log & Escalate"/></p> <p>Criticité <input type="text" value="2 - Medium"/></p> <p>Urgence <input type="text" value="2 - Medium"/></p> <p>Priorité <input type="text" value="3 - Standard"/></p> <p>* Groupe d'affectation <input type="text" value="EMEA-FR-1-Field Services"/> <input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="🗨️"/> <input type="button" value="🔍"/></p> <p>Affecté à <input type="text" value="Geoffrey Hermange"/> <input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="🗨️"/> <input type="button" value="🔍"/></p> <p>Masterticket <input type="text"/></p> <p>Problem <input type="text"/></p> <p>Channel <input type="text" value="Self-service"/></p> <p>Type <input type="text" value="Service Request"/></p> <p>Customer Hardware Required <input type="checkbox"/></p> <p>Parent Incident <input type="text"/></p>
---	--

BG Bruno Guinedot Commentaires complémentaires • 2024-09-16 15:51:17

Additional Location Information: Nogent le Rotrou
 Affected Device: Accès à un répertoire informatique
 Issue description: Je souhaite avoir un accès en lecture du dossier et des sous dossiers Suivi LLD CC Labelling.
 I:\ETIQUETTES\Suivi LLD CC Labelling

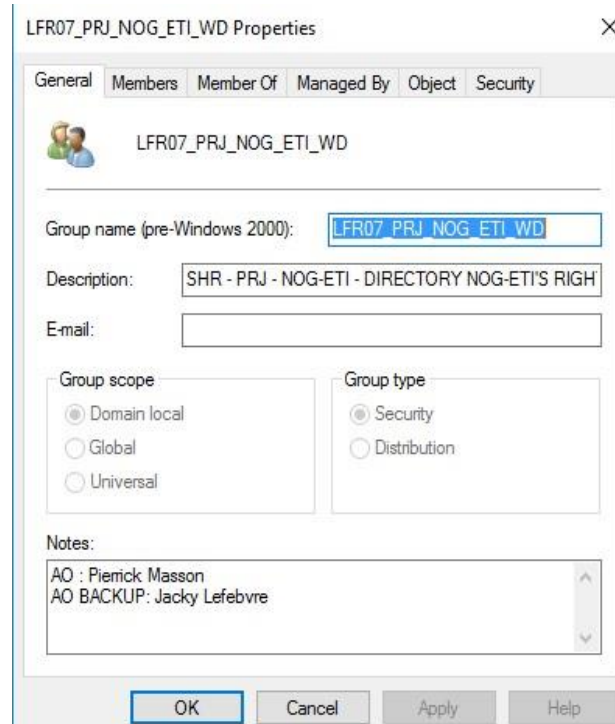
b. Vérification du Chemin d'Accès :

- Vérifier le chemin d'accès spécifié dans le ticket.



c. Identification de l'Application Owner :

- Sur le serveur de stockage, identifier qui est l'application owner.



d. Envoi de Mail pour Confirmation :

- Envoyer un mail à l'application owner avec le demandeur en copie pour obtenir une confirmation



Envoyer

À Yohan Cankurtaran;

Cc Samuel Bellon;

Objet Droit d'accès

Bonjour Yohan,
Autorise-tu l'accès à Bruno Guinedot au se fichier : I:\ETIQUETTES\Suivi LLD CC Labelling
Merci d'avance

Cordialement
Best regards

Geoffrey Hermange
Apprentice network technician

B. Braun Medical
IT Services Nogent Le Rotrou

13 rue croix la comtesse
28400 Nogent le Rotrou

Phone: +33 2 37 53 48 02

e. Obtention de la Confirmation :

- Attendre et recevoir la confirmation de l'application owner.

f. Ajout au Groupe du Dossier via MyID :

- Une fois la confirmation reçue, ajouter l'utilisateur au groupe du dossier demandé via MyID.



View Settings Bruno Guinedot

Index search: "Bruno Guinedot" X

4-2-2 name	First name	Last name	Deactivated	Domain
<input type="checkbox"/> guinebr	Bruno	Guinedot	No	bbmaj.bbraun.com

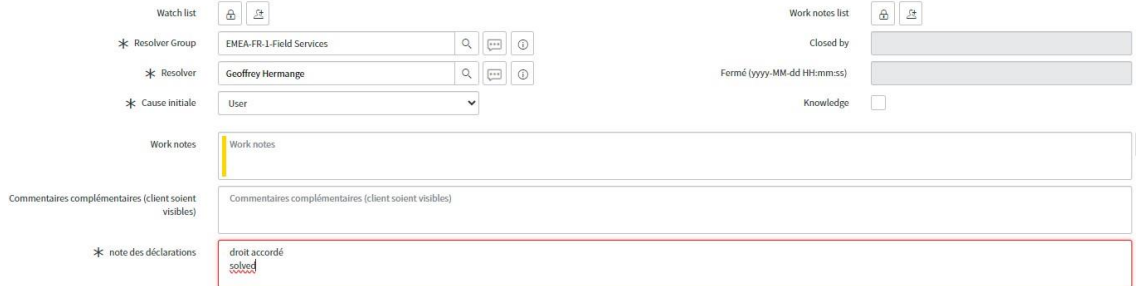
5. Test

Une fois toutes les étapes de la mise en place effectuées, il est essentiel de tester le processus pour s'assurer que l'accès est correctement accordé. Cela inclut :

- S'assurer que les permissions sont correctement configurées.
- Vérifier que l'utilisateur a bien accès au dossier ou fichier demandé.

6. Conclusion

Une fois tous les tests fait nous clôturons le ticket



The screenshot shows a ticket management interface with the following elements:

- Watch list:**
 - * Resolver Group: EMEA-FR-1-Field Services
 - * Resolver: Geoffrey Hermange
 - * Cause initiale: User
- Work notes list:**
 - Closed by: [Redacted]
 - Formé (yyyy-MM-dd HH:mm:ss): [Redacted]
 - Knowledge:
- Work notes:**
 - Work notes: [Redacted]
 - Commentaires complémentaires (client soient visibles): [Redacted]
 - * note des déclarations: droit accordé

Gestion de parc informatique

Compétences visées :

Gestion de parc informatique

1. Contexte

Pour gérer le parc informatique, nous utilisons la même plateforme que pour le ticketing, à savoir ServiceNow.

2. Problématique

Il est nécessaire de gérer efficacement le parc informatique en divisant les équipements en plusieurs parties et en enregistrant des informations importantes telles que le nom de l'appareil, son adresse MAC, son état dans le parc (en stock, affecté, autres...), et le nom de l'utilisateur pour les équipements attribués à des personnes spécifiques.

3. Étude de Solutions

Pour répondre à cette problématique, nous avons identifié les étapes suivantes :

- Utilisation de ServiceNow pour la gestion du parc informatique.
- Division du parc en plusieurs parties pour chaque type d'équipement.
- Enregistrement des informations importantes telles que le nom de l'appareil, son adresse MAC, et son état dans le parc.
- Remplissage d'une case avec le nom de l'utilisateur pour les équipements attribués à des personnes spécifiques.

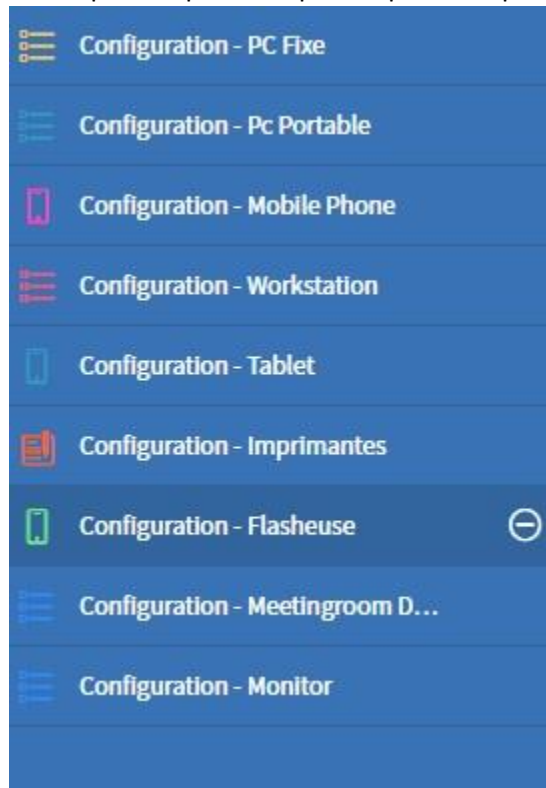
4. Mise en Place => Ordre de Criticité

1. Utilisation de ServiceNow :

- Utiliser ServiceNow pour la gestion du parc informatique.

2. Division du Parc :

- Diviser le parc en plusieurs parties pour chaque type d'équipement.



3. Enregistrement des Informations :

- Enregistrer les informations importantes telles que le nom de l'appareil, son adresse MAC, et son état dans le parc (en stock, affecté, autres...).

Nom du PC	<input type="text" value="BB-66DYST3"/>		
Pays	<input type="text" value="FR"/>		
Utilisateur	<input type="text" value="Geoffrey Hermange"/>	<input type="button" value="🔍"/>	<input type="button" value="👤"/>
Item Type	<input type="text" value="Asset"/>		
Type de matériel	<input type="text" value="Laptop"/>		
Description	<input type="text"/>		
Fabricant	<input type="text" value="DELL"/>	Fournisseur	<input type="text"/>
Nom du modèle	<input type="text" value="Latitude 7430"/>	Model ID	<input type="text"/>
* Numéro de série	<input type="text" value="66DYST3"/>	Model Number	<input type="text"/>
Device number	<input type="text" value="BB-66DYST3"/>	SAP Inventory Number	<input type="text"/>
Asset Tag Number	<input type="text" value="IT-FR013048"/>		
Multiple User PC	<input type="text" value="No"/>		
Peripherals	<input type="text"/>		
Computrace	<input type="text" value="No"/>		
MAC Address	<input type="text" value="CC36E5DF1B29"/>	IP Address	<input type="text"/>
Comments	<input type="text"/>		

4. Attribution des Équipements :

- Pour les équipements attribués à des personnes spécifiques, remplir une case avec le nom de l'utilisateur.

Utilisateur

Geoffrey Hermange

5. Test

Une fois toutes les étapes de la mise en place effectuées, il est essentiel de tester le processus pour s'assurer que la gestion du parc informatique est efficace. Cela inclut :

- Vérifier que les informations enregistrées sont correctes et à jour.
- S'assurer que les équipements sont correctement divisés et catégorisés.
- Confirmer que les équipements attribués à des personnes spécifiques sont correctement enregistrés avec le nom de l'utilisateur.

Dépannage et installation d'équipements informatiques bureautiques

Compétences visées :

Gérer le patrimoine informatique

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

Travailler en mode projet

Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique

1. Contexte

Pour l'arrivée de nouveaux employés ou en cas de défaillance majeure du poste, il est nécessaire de gérer efficacement le déploiement et la maintenance des postes informatiques.

2. Problématique

Il est crucial de déployer rapidement et efficacement les postes informatiques pour les nouveaux employés ou de résoudre les défaillances majeures. Cela implique l'utilisation d'outils spécifiques et la mise en place de procédures de maintenance.

3. Étude de Solutions

Pour répondre à cette problématique, nous avons identifié les étapes suivantes :

- Utilisation d'Ivanti pour le déploiement des postes informatiques.
- Suppression du poste d'Ivanti pour le redéployer en entrant son nom, son adresse MAC, et les logiciels supplémentaires nécessaires.
- Lancement du déploiement.
- Vérification de l'état global du poste si une simple maintenance suffit.

4. Mise en Place => Ordre de Criticité

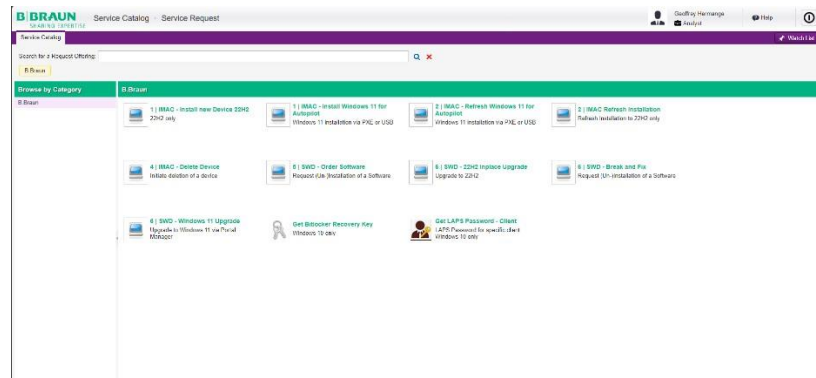
1. Récupération de l'it-tag

- Sur chaque équipement il y a un autocollant noir avec un code barre et un numéro, il s'agit de l'it-tag



2. Utilisation d'Ivanti :

- Utiliser Ivanti pour le déploiement des postes informatiques.



3. Suppression du Poste d'Ivanti :

- Supprimer le poste d'Ivanti pour le redéployer.

* = required

Service options

* Devicename: fr07-c0616 Searchfield: 0616

* Reason: End of life

Information of selected device

Operating System: Windows10_2209_AMD64 MAC-Address: 84C5A6EC55FE

Location: FR07

- Nous recevons ensuite un mail de confirmation de la suppression

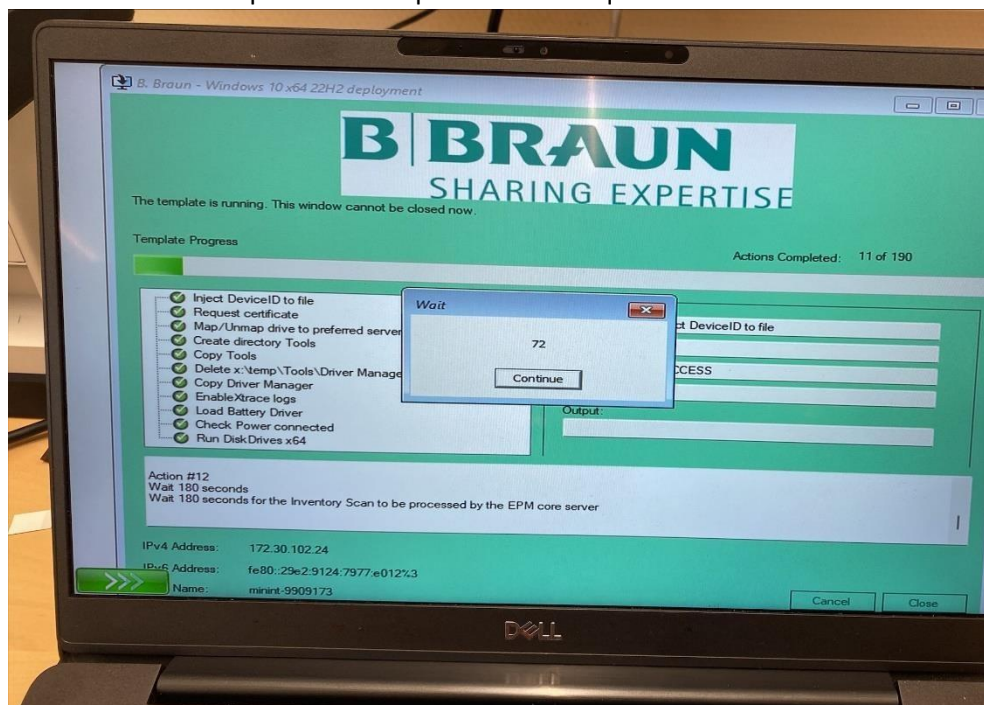
4. Entrée des Informations :

- Entrer le nom du poste, son adresse MAC, et spécifier les logiciels supplémentaires nécessaires.

-Nous recevrons un mail de demande déploiement

5. Lancement du Déploiement :

- Lancer le déploiement du poste informatique.



6. Vérification de l'État Global :

- Si une simple maintenance suffit, faire le tour du poste et vérifier son état global.

5. Test

Une fois toutes les étapes de la mise en place effectuées, il est essentiel de tester le processus pour s'assurer que le déploiement et la maintenance des postes informatiques sont efficaces. Cela inclut :

- Vérifier que le poste informatique est correctement déployé et fonctionnel.
- S'assurer que les logiciels supplémentaires sont correctement installés.
- Confirmer que l'état global du poste est satisfaisant après la maintenance.

Création de comptes utilisateurs dans l'Active Directory

Compétences visées :

Travailler en mode projet

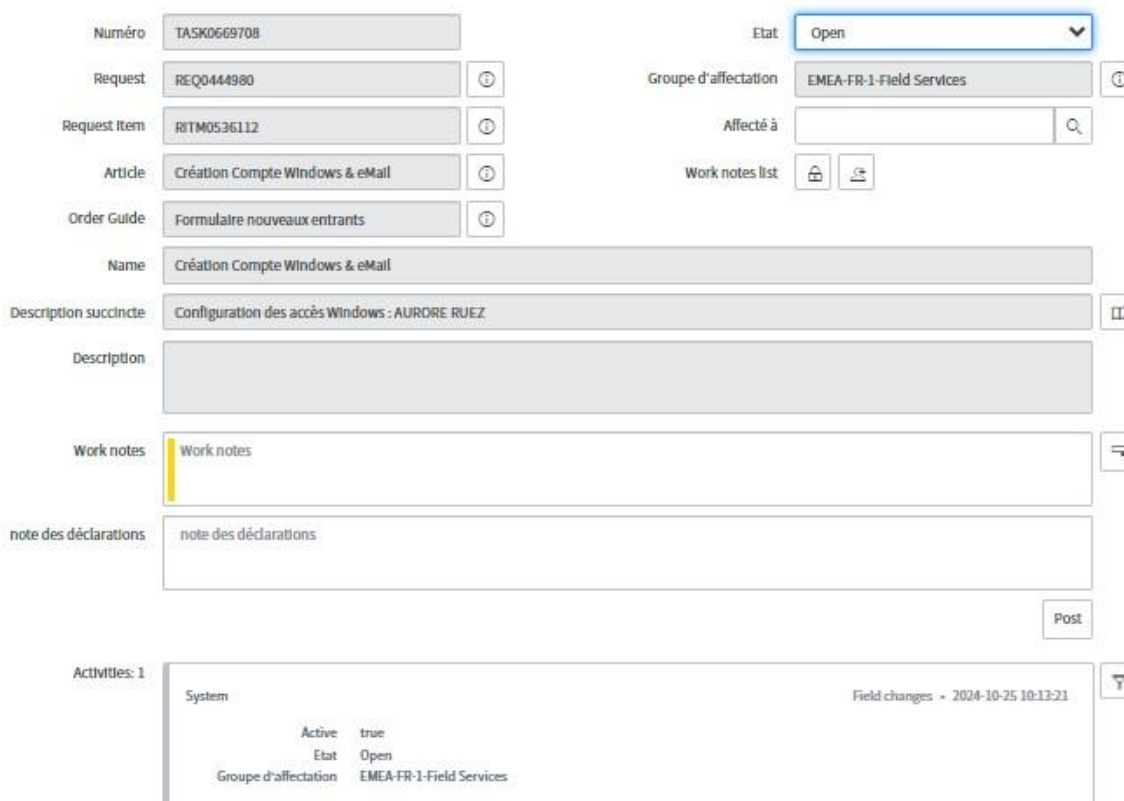
Gérer le patrimoine informatique

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

Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique

1. Contexte

À la suite d'une demande du manager concernant notre service de ticketing, nous lançons une démarche de création de compte sur MyID.



The screenshot shows a web form for creating a user account. The form includes the following fields and values:

- Numéro:** TASK0669708
- Etat:** Open (dropdown menu)
- Request:** REQ0444980
- Groupe d'affectation:** EMEA-FR-1-Field Services
- Request Item:** RITM0536112
- Affecté à:** (empty search field)
- Article:** Création Compte Windows & eMail
- Work notes list:** (lock and refresh icons)
- Order Guide:** Formulaire nouveaux entrants
- Name:** Création Compte Windows & eMail
- Description succincte:** Configuration des accès Windows : AURORE RUEZ
- Description:** (empty text area)
- Work notes:** Work notes
- note des déclarations:** note des déclarations
- Post:** (button)
- Activités: 1:**
 - System
 - Field changes - 2024-10-25 10:13:21
 - Active: true
 - Etat: Open
 - Groupe d'affectation: EMEA-FR-1-Field Services

2. Problématique

Il est nécessaire de créer des comptes utilisateurs sur MyID pour répondre aux besoins du service de ticketing. Cela implique de vérifier l'existence des comptes, de les réactiver si nécessaire, ou de les créer en entrant les informations fournies par le manager.

3. Étude de Solutions

Pour répondre à cette problématique, nous avons identifié les étapes suivantes :

- Accès à l'interface MyID via le web.
- Sélection de l'onglet des utilisateurs externes ou internes.
- Vérification de l'existence des comptes.
- Réactivation des comptes existants ou création de nouveaux comptes.
- Scan de la déclaration de sécurité IT.
- Validation de la création du compte.
- Validation finale par le manager.

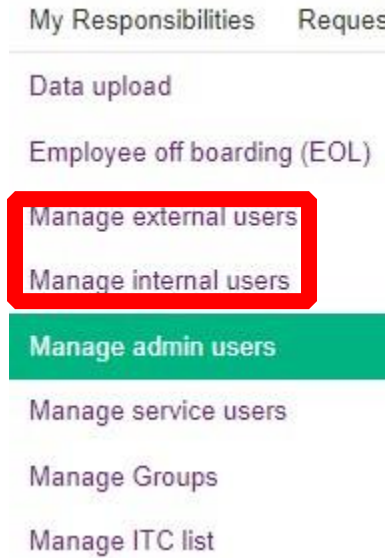
4. Mise en Place => Ordre de Criticité

1. Accès à MyID :

- Se rendre sur l'interface MyID accessible via le web.

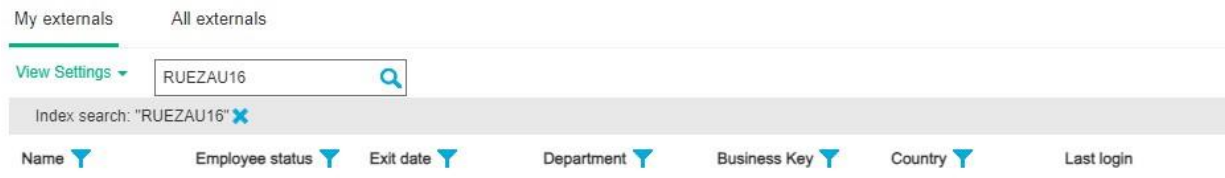
2. Sélection de l'Onglet Utilisateurs :

- Naviguer vers l'onglet des utilisateurs externes ou internes.



3. Vérification de l'Existence du Compte :

- Vérifier si le compte existe déjà.



- Si le compte existe, le réactiver.

- Si le compte n'existe pas, procéder à sa création en entrant les informations fournies par le manager.

[Download of the IT Security Declaration and IS-PRO-01](#)
[Download IT Security Declaration template](#)
[Upload of the IT Security Declaration*](#)

Locational information		Organizational information	
Company (internal) *	<input type="text" value="0209 (B. Braun Medical S.A.S.)"/> Change	Responsible person *	<input type="text" value="Ronan Boivent (BOIVROFR)"/> Change
Location *	<input type="text" value="FR07"/> Change	Contact person *	<input type="text" value="Geoffrey Hermange (HERMGEFR)"/> Change
Country	FR (France)	Primary cost center *	<input type="text" value="0209135117 (Technical Management NOGENT)"/> Change
Personal data		Primary department	<input type="text" value="Technical Engineering (70020730)"/> Change
Title	<input type="text"/>	Business Key	<input type="text" value="<hidden: Business Key>"/> Change
First name *	<input type="text"/>	Entry date *	<input type="text" value="10/25/2024"/>
Last name *	<input type="text"/>	Leaving date *	<input type="text" value="4/25/2025"/>
4-2-2 name	<input type="text"/>	Network access	
External company address data		Remote access *	<input type="text"/>
External Company *	<input type="text"/>	Contract number	<input type="text"/>
Company email address *	<input type="text"/>		
Company street *	<input type="text"/>		
Company Zip code	<input type="text"/>		

4. Scan de la Déclaration de Sécurité IT :

- Scanner la déclaration de sécurité IT avant de créer le compte.

5. Validation de la Création :

- Valider la création du compte une fois le scan effectué.

6. Validation par le Manager :

- La prochaine étape est la validation finale par le manager.

5. Test

Une fois toutes les étapes de la mise en place effectuées, il est essentiel de tester le processus pour s'assurer que les comptes sont correctement créés et validés. Cela inclut :

- Vérifier que les comptes sont accessibles et fonctionnels.
- S'assurer que les informations entrées sont correctes.
- Confirmer que la validation par le manager est effective.

Mises à jour de systèmes d'exploitation, de pilotes et de logiciels

Compétences :

Travailler en mode projet
Gestion de parc informatique
Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution
Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique

1. Contexte

Nous mettons à jour les systèmes d'exploitation principalement lorsque nous intervenons sur les postes suite à des demandes utilisateur pour d'autres sujets, car nous vérifions la version Windows à ce moment-là et celle des logiciels.

2. Problématique

Il est nécessaire de mettre à jour les systèmes d'exploitation et certains logiciels de manière efficace et rapide. Cela implique l'utilisation d'outils spécifiques et la mise en place de procédures de déploiement.

3. Étude de Solutions

Pour répondre à cette problématique, nous avons identifié les étapes suivantes :











- Utilisation d'Ivanti pour le déploiement des mises à jour des systèmes d'exploitation et des logiciels.
- Navigation dans la catégorie correspondante pour sélectionner la mise à jour.
- Entrée du nom du poste et du logiciel à mettre à jour.
- Validation de la demande et déploiement de la solution depuis le poste de l'utilisateur.

4. Mise en Place => Ordre de Criticité

1. Utilisation d'Ivanti :

- Utiliser Ivanti pour le déploiement des mises à jour des systèmes d'exploitation et des logiciels.

B.Braun

 <p>1 IMAC - Install new Device 22H2 22H2 only</p>	 <p>1 IMAC - Install Windows 11 for Autopilot Windows 11 installation via PXE or USB</p>
 <p>2 IMAC - Refresh Windows 11 for Autopilot Windows 11 installation via PXE or USB</p>	 <p>2 IMAC Refresh Installation Refresh Installation to 22H2 only</p>
 <p>4 IMAC - Delete Device Initiate deletion of a device</p>	 <p>5 SWD - Order Software Request (Un-)Installation of a Software</p>
 <p>6 SWD - 22H2 Inplace Upgrade Upgrade to 22H2</p>	 <p>6 SWD - Break and Fix Request (Un-)Installation of a Software</p>
 <p>6 SWD - Windows 11 Upgrade Upgrade to Windows 11 via Portal Manager</p>	 <p>Get Bitlocker Recovery Key Windows 10 only</p>

2. Navigation dans la Catégorie Correspondante :

- Se rendre dans la catégorie correspondante pour sélectionner la mise à jour.

3. Entrée des Informations :

- Entrer le nom du poste et le nom du logiciel à mettre à jour.

Device Selection

** = required*

* Devicename Searchfield for first Device

OS of selected Device:

Additional Devices - Only Devices with same OS Searchfield for additional Device

* Selected Devices

Please ensure not more than 8 devices are selected!

Cancel Review & Submit < Go Back Continue >

* = required

Select multiple Softwarepackages (Filtered by OS of first Device)

I_1C_Enterprise_8.3.19.1467_RU-RU_x64_01
 I_1C_Enterprise_8.3.25.1374_RU-RU_x64_01
 I_270Mision_BPMpathway_2.2.54_MUI_x32_01
 I_2DSurgical_SurgiScan_2.0.1.24_EN-US_x64_01
 I_3Dconnexion_3DxWare_10.7.0_EN-US_x64_01
 I_Absolute_Computrace_8.0.944_EN-US_x32_01
 I_AodSystems_CanvasXPro16_16.2127_EN-US_x64_01
 I_ACDSystemsInternational_ACDSee_10.0.238_EN-US_x32_01
 I_Adobe_3DconnexionSpaceMousePatchForAdobeAcrobatReaderDC_1.0_M...
 I_Adobe_AcrobatDCUpdate_21.001.20142_MUI_x32_01
 I_Adobe_AcrobatReaderDCUpdate_21.001.20142_MUI_x32_01
 I_Adobe_AdobeCreativeCloud_6.2.0.554_MUI_x64_01
 I_Adobe_CreativeCloudDesignAndWebSuite_2020_MUI_x64_01
 I_Arriba_Presenter_11.1.5_EN-US_x64_01
 Top 200 results returned.
 Type character(s) to narrow search results.

Search:

* Selected Packages

No items found

Please ensure not more than 3 packages are selected!

- Pour les mises à jour de l'OS, sélectionner parmi les choix disponibles, étant donné qu'il s'agit de catégories différentes.

6 | SWD - 22H2 Inplace Upgrade

* = required

Service options

* Devicename

Searchfield for Device

OS

4. Validation de la Demande :

- Valider la demande de mise à jour.

5. Déploiement de la Solution :

- Environ deux minutes plus tard, déployer la solution depuis le poste de l'utilisateur.

5. Test

Une fois toutes les étapes de la mise en place effectuées, il est essentiel de tester le processus pour s'assurer que les mises à jour sont correctement déployées. Cela inclut :

- Vérifier que le système d'exploitation ou le logiciel est correctement mis à jour.
- S'assurer que le déploiement est effectué rapidement et sans interruption.
- Confirmer que l'utilisateur peut utiliser le poste mis à jour sans problème.

Gestion de ticket

Compétences :

Travailler en mode projet

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

1. Contexte

Les tickets sont créés via une interface web demandant des informations importantes pour nous, telles que le nom de l'utilisateur, son bâtiment et surtout son souci.

2. Problématique

Il est nécessaire de traiter les tickets de manière efficace et rapide, en les triant en différentes catégories et niveaux de criticité. Cela implique une communication claire avec les utilisateurs pour comprendre et résoudre leurs problèmes.

3. Étude de Solutions


Pour répondre à cette problématique, nous avons identifié les étapes suivantes :



- Création des tickets via une interface web avec des informations importantes.
- Tri des tickets en deux catégories : incidents et service requests.
- Communication avec les utilisateurs pour mieux comprendre et résoudre leurs problèmes.


4. Mise en Place => Ordre de Criticité


1. Création des Tickets


- Les tickets sont créés via une interface web demandant des informations importantes telles que le nom de l'utilisateur, son bâtiment et son souci.


* Ouvrir pour cet utilisateur ? 


 


* Complément d'information sur le lieu ? 


* Comment pouvons-nous vous contacter ? 


* Quels systèmes, applications ou services sont affectés ? 


* Quand l'incident s'est-il produit pour la première fois ? 


* Quelles mesures ont pu être mises en oeuvre jusqu'ici ? 


* Quel impact avez-vous observé et notifié ? 


* Matériel concerné ? 

Suite à un incident existant ? 



* Description succincte ? 

* Merci de détailler votre problème ci-dessous ? 

 Joindre un fichier

2. Tri des Tickets

- Les tickets sont triés en deux catégories : les incidents, qui sont traités rapidement, et les service requests, qui sont moins urgents.

Backlog Overview

Overview | My Work | My Groups Work | Incident / Service Request Reporting | Service Catalog Reporting

My Incidents

Numéro	Ouvert	Utilisateur	Country	Ouvert par	Statut de l'incident	Description succincte	Priorité	Groupe d'affectation	Affecté à
No records to display									

Mes Service Requests

Numéro	Ouvert	Utilisateur	Country	Ouvert par	Statut de l'incident	Description succincte	Priorité	Groupe d'affectation	Affecté à
INC00003004467	2024-10-09 10:11:36	Jonathan Bodin	FR	Jonathan Bodin	En cours	Accès répertoire inspections hygieniques	3 - Standard	EMEA.FR-1-Field Services	Geoffrey Hermange
INC000003005994	2024-10-10 15:47:38	Delphine Le Chevalier	FR	Kilian Bobouilleau	En attente de retour utilisateur	SR FR07 Installing AutoCAD -> FR07-C1465 -> Delphine Le Chevalier	3 - Standard	EMEA.FR-1-Field Services	Geoffrey Hermange
INC000002981452	2024-09-11 14:41:01	Christelle Goudet	FR	Geoffrey Hermange	En attente de traitement externe	schéma visio disfonctionnant	3 - Standard	EMEA.FR-1-Field Services	Geoffrey Hermange


<< < 1 to 3 of 3 >> >>>

- Chaque catégorie a différents niveaux de criticité, mais généralement les tickets sont en médium.



3. Traitement des Tickets

- Une fois que nous recevons les tickets, nous les traitons en communiquant avec les utilisateurs pour mieux comprendre le souci et le dépanner au mieux.

 Jean-Marc Bruno

Commentaires complémentaires • 2024-10-17 13:59:37

@Christelle Goudet : peux-tu tenter cette manipulation, s'il-te-plaît ?
https://bbraunp.service-now.com/serviceportal?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0020426

System


Email sent • 2024-10-16 13:57:19

✉ Email sent
 Subject: IT Support Incident INC000002981452 -- Updated
 From: IT Service Desk
 To: wolfgang.hauser@aesculap.de
[Show email details](#)

System


Email sent • 2024-10-16 13:57:11

✉ Email sent
 Subject: IT Support Incident INC000002981452 -- Updated
 From: IT Service Desk
 To: wolfgang.hauser@aesculap.de
[Show email details](#)

 Geoffrey Hermange

Field changes • 2024-10-16 13:57:09

Statut de l'incident En attente de traitement externe was En cours

 Geoffrey Hermange

Work notes • 2024-10-16 13:57:03

Bonjour @Jean-Marc Bruno, j'ai un souci avec visio, l'utilisatrice a un doc word avec un schéma visio qui ne se mets pas a jour et pour solutionner ce dernier voici ce que j'ai tenté:
 Mettre a jour le packs office
 Réinstaller visio
 Vérifier la KB donnée par Yves trésor
 Pourrais tu m'aider a régler ce soucis ?
 Merci par avance.
 Bonne journée.

5. Test

Une fois toutes les étapes de la mise en place effectuées, il est essentiel de tester le processus pour s'assurer que les tickets sont correctement créés, triés et traités. Cela inclut : - Vérifier que les informations fournies dans les tickets sont complètes et précises. - S'assurer que les tickets sont correctement triés en incidents et service requests.

- Confirmer que la communication avec les utilisateurs est efficace et que leurs problèmes sont résolus de manière satisfaisante.

Dépannage d'équipements de production

Compétences visées :

Travailler en mode projet

Gérer le patrimoine informatique

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

Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique

1. Contexte

Les équipements de production que je dépanne sont principalement des flasheuses et des postes informatiques.

2. Problématique

Il est nécessaire de dépanner efficacement les équipements de production, en utilisant des méthodes spécifiques pour chaque type d'équipement. Cela implique de résoudre des problèmes courants et de suivre des procédures établies.

3. Étude de Solutions

Pour répondre à cette problématique, nous avons identifié les étapes suivantes :

- Utilisation de la même méthode que pour le [dépannage de poste bureautique](#) pour les postes informatiques.
- Pour les flasheuses, résolution des problèmes courants tels que la perte de connexions WiFi en reconfigurant les paramètres.

4. Mise en Place => Ordre de Criticité

1. Identification des Équipements

- Les équipements de production à dépanner sont principalement des flasheuses et des postes informatiques.

2. Méthode pour les Postes Informatiques

- Utiliser la même méthode que pour le [dépannage de poste bureautique](#).

3. Méthode pour les Flasheuses

- Pour les flasheuses, le problème le plus récurrent est la perte de connexions WiFi.
- Refaire la connexion WiFi dans les paramètres pour résoudre ce problème.

5. Test

Une fois toutes les étapes de la mise en place effectuées, il est essentiel de tester le processus pour s'assurer que les équipements sont correctement dépannés. Cela inclut :

- Vérifier que les postes informatiques sont dépannés selon la méthode établie.
- S'assurer que les flasheuses sont correctement reconnectées au WiFi après reconfiguration des paramètres.
- Confirmer que les équipements fonctionnent correctement après le dépannage.

EN CONCLUSION

Mon expérience en alternance au sein de l'entreprise m'a permis de développer des compétences précieuses et de contribuer activement à des projets stimulants. J'ai eu l'opportunité de travailler aux côtés de professionnels talentueux et de participer à des initiatives qui ont directement impacté notre succès. Cette expérience a renforcé ma conviction que l'entreprise est un lieu où l'excellence et l'esprit d'équipe sont au cœur de chaque action. Je suis convaincu que l'entreprise continuera à prospérer et à innover, et je suis fier d'avoir pu contribuer à cette aventure.

ANNEXE

BTS SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS

SESSION 2024

Tableau de synthèse des réalisations professionnelles

NOM et prénom : HERMANGE-CARNET Geoffrey		N° candidat :					
Centre de formation : Fab'Academy UIMM Le Mans		Option : <input checked="" type="checkbox"/> SISR <input type="checkbox"/> SLAM					
Adresse URL du portfolio : portfoliogeoffrey.com							
<p>Compétences mises en œuvre</p> <p>Réalisations professionnelles (Intitulé et liste des documents et productions associées)</p>	<p>Méthode (sous la forme du L'UIMM/IA ou L'UIMM/A/P)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Choisir une méthode adaptée aux besoins de la situation. - Définir les étapes de la méthode, le matériel et les ressources à disposition de l'équipe de projet. - Mettre en place et adapter la méthode de travail choisie. - Valider les résultats obtenus, l'impact de la méthode choisie sur le projet. - Faire évoluer la méthode en fonction de la situation. 	<p>Gérer le patrimoine informatique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gérer le matériel informatique. - Gérer les logiciels. - Gérer les données. - Gérer les services. 	<p>Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser les incidents. - Diagnostiquer les incidents. - Résoudre les incidents. - Gérer les demandes d'assistance. - Gérer les demandes d'évolution. 	<p>Développer la présence en ligne de l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir la stratégie de présence en ligne. - Définir les objectifs de présence en ligne. - Définir les indicateurs de présence en ligne. - Définir les actions de présence en ligne. - Définir les outils de présence en ligne. - Définir les ressources de présence en ligne. - Définir les rôles de présence en ligne. - Définir les responsabilités de présence en ligne. 	<p>Travailler en mode projet</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir le périmètre du projet. - Définir les objectifs du projet. - Définir les indicateurs de projet. - Définir les actions de projet. - Définir les outils de projet. - Définir les ressources de projet. - Définir les rôles de projet. - Définir les responsabilités de projet. 	<p>Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir le service informatique. - Définir les objectifs du service. - Définir les indicateurs du service. - Définir les actions du service. - Définir les outils du service. - Définir les ressources du service. - Définir les rôles du service. - Définir les responsabilités du service. 	<p>Organiser son développement professionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir son projet professionnel. - Définir ses objectifs professionnels. - Définir ses indicateurs professionnels. - Définir ses actions professionnelles. - Définir ses outils professionnels. - Définir ses ressources professionnelles. - Définir ses rôles professionnels. - Définir ses responsabilités professionnelles.
		Réalisations en cours de formation					
Mise en place et configuration d'un G/LPI et d'un Nextcloud		X	X				
Mise en place et configuration d'un SISR/Promoteo		X			X	X	
Réalisation de script Bash et PowerBash		X					
Mise en place et rédaction de veille technologique							X
Règle de RGPD et la pratique de PDCA		X					
Mise en place de Windows serveur, Active directory, windows dépliant service, DHCP et DNS		X				X	
Support et assistance utilisateurs (profil bureautique à productif) avec une gestion des incidents et des demandes sur ServiceNow	sept-23	X	X		X		
Support et déploiement de solution SAP/CRM sur des serveurs TC70, TC72 et TC73	sept-23	X			X	X	
Déploiement de Windows 10 et de package applicatif à l'aide d'Ansible sur un parc de PC DELL et mise en service avec accompagnement utilisateurs	sept-23	X	X		X	X	
Création de comptes utilisateurs dans l'Active Directory	oct-23	X	X		X	X	
Testeur des outils bureautiques	juin-24	X	X		X		
Réalisations en milieu professionnel en cours de seconde année							
Support et assistance utilisateurs (profil bureautique à productif) avec une gestion des incidents et des demandes sur ServiceNow	sept-24	X	X		X		
Support et déploiement de solution SAP/CRM sur des serveurs TC70, TC72 et TC73	sept-24	X			X	X	
Déploiement de Windows 10 et de package applicatif à l'aide d'Ansible sur un parc de PC DELL et mise en service avec accompagnement utilisateurs	sept-24	X	X		X	X	
Testeur des outils bureautiques	sept-24	X	X		X		
Création de comptes utilisateurs dans l'Active Directory	sept-24	X	X		X	X	
Création de documentation technique	sept-24	X			X	X	