

MOREL Eddy



Hôpitaux de Lyon

BTS SIO parcours SISR

**Optimiser les applications et os
des postes utilisateurs présents
sur le parc**

Session 2015

Sommaire

Remerciements	3
Introduction	4
1. Présentation de l'entreprise et du contexte du stage	5
A. Présentation de l'entreprise	5
B. Objectifs des missions réalisées	9
2. Les activités du référentiel réalisées.....	9
A. A.1.4.1, participation à un projet	9
B. A.2.2.1, suivi et résolution d'incidents	11
C. A.3.2.1, installation et configuration d'éléments d'infrastructure	12
D. A.3.2.2 remplacement ou mise à jour d'éléments défectueux ou obsolètes	13
E. A.4.1.9 rédaction d'une documentation technique.....	14
3. Annexes.....	16
Conclusion	40

Remerciements

Je tiens à remercier toute l'équipe du Service Informatique de la SIL (Structure Informatique Locale) du Centre Hospitalier Lyon Sud pour leur accueil et leur collaboration.

Je remercie plus particulièrement :

- Loreto SIENA, mon maître de stage de m'avoir accueilli dans son équipe, pris en charge, confié des tâches, conseillé et encouragé. Je le remercie de sa confiance.

Je remercie également :

- Serge BLE, Responsable SIL SUD, de m'avoir accueilli dans son service et permis de découvrir les différentes fonctions des Ressources Humaines ainsi que les mécanismes de l'hôpital.

- Alain PANTEL, Responsable Adjoint, pour son soutien tout au long de mon stage.

- Olivier CHASSEUX, Jean-Bernard FERRERE, Renault Vejusse pour leur aide, leur accueil, leur soutien et leur confiance.

Introduction

C'est avec enthousiasme que j'ai effectué mon *stage* au sein de la *SIL (Structure Informatique Locale) au Centre Hospitalier Lyon Sud*.

L'intérêt que je porte à l'informatique et aux nouvelles technologies m'a permis d'appréhender les différentes tâches que l'on m'a confiées, en me laissant plus d'autonomie.

J'ai demandé à effectuer mon stage à la SIL (Structure Informatique Locale) car je voulais connaître quels pouvaient être les problèmes liés à l'informatique au sein d'un hôpital comme celui-ci.

La durée du stage a été de 6 semaines : du 2 mars au 13 mai 2015.

Les tâches qui m'ont été confiées ont été les suivantes :

- préparation et renouvellement des postes informatiques,
- migration des messageries,
- prise de main à distance du poste informatique

La SIL est un service informatique qui dépend de la Direction des Systèmes d'Information et de l'Informatique des Hospices Civils de Lyon. D'autres entreprises collaborent également : Econocom, APX.

Etude réalisée au Centre Hospitalier Lyon Sud sur le contexte professionnel des HCL (Hospices Civils de Lyon).

Les acteurs de ce projet concernent : tous les techniciens de la SIL et d'Econocom.

Le thème de mon projet a été d'optimiser les applications et os des postes utilisateurs présents sur le parc.

Ce projet consiste à upgrader des postes de travail (mise à jour).

Il répond au besoin d'installation de nouvelles versions d'office, acrobat reader, os.

Ce projet n'a pas de délai, c'est un projet de fond, mais il doit être réalisé rapidement. Tous les techniciens participent à ce projet.

Pour réaliser au mieux ce projet j'ai effectué un recensement grâce à SCCM (logiciel de télédistribution). Il s'agissait de réaliser des requêtes pour visualiser tous les postes qui sont en XP service pack 3 ou Seven.

Dans une première partie, je vous présenterai l'entreprise et le contexte du stage, puis dans une deuxième partie, je vous présenterai les activités réalisées ainsi que la documentation liée à ces activités.

1. Présentation de l'entreprise et du contexte du stage

A. Présentation de l'entreprise

Les Hospices Civils de Lyon

Les Hospices Civils de Lyon (HCL) sont un établissement public et le deuxième Centre Hospitalier Universitaire de France (CHU).

Véritable centre de compétences intégrant toutes les disciplines, ils disposent d'une large palette de moyens humains, techniques et logistiques pour assurer leurs missions de soins, d'enseignement, de recherche et d'innovation médicale, de prévention et d'éducation pour la santé.

Plus de 22 000 professionnels, dotés des équipements les plus avancés, se consacrent quotidiennement à leur mission : contribuer à l'amélioration constante de la santé.

Les Hospices Civils de Lyon regroupent aujourd'hui 14 établissements pluridisciplinaires ou spécialisés qui assurent de larges missions.

La Structure Informatique Locale du Centre Hospitalier Lyon Sud

La SIL est localisée à la direction du Centre Hospitalier Lyon Sud, 165 chemin du Grand Revoyet – 69495 Pierre-Bénite.

Elle possède un site internet (prénom.nom@chu-lyon.fr) et intranet. La SIL dispose d'une hotline et d'un numéro d'assistance téléphonique : 654 mis à la disposition des utilisateurs.

Chaque personnel a une ligne téléphonique et une adresse mail. Les utilisateurs doivent signer la charte des services informatiques qui définit l'utilisation des services internet. Une fois signée l'utilisateur a accès à la messagerie HCL et au web.

La SIL du Secteur Sud dépend de la direction de l'informatique. Elle intervient sur le Centre Hospitalier Lyon Sud, l'hôpital Henry Gabrielle, la Pharmacie Centrale, la plate-forme HOSPIMAG et la plate-forme des archives médicales. Elle est dirigée par Serge BLE.

La SIL intervient dans les services administratifs ou médicaux.

Elle a deux types de missions

1- En matière de support informatique :

- prise en charge des demandes des utilisateurs et de leur enregistrement
- analyse de la demande et en fonction de son urgence et de sa cause, la SIL la traite ou la transmet au service compétent
- suivi de la résolution des problèmes
- réponse à l'utilisateur
- conseil aux utilisateurs pour l'utilisation des outils informatiques
- gestion et déclaration des droits d'accès aux applications
- support de la messagerie et des accès internet
- gestion de la documentation et support
- analyse qualitative et quantitative des appels

2- En matière d'assistance technique apportée aux utilisateurs :

- assurer la prise en charge des appels
- assurer la remise en service des postes de travail
- suivi de la maintenance des postes de travail
- gestion du parc de matériels, de licences et de logiciels
- suivi du renouvellement du parc informatique
- assurer le fonctionnement quotidien du réseau de l'hôpital.

Ceci est la liste des activités qu'effectuent au quotidien les agents du service. Cependant l'activité principale est de veiller au bon fonctionnement du parc informatique du Centre Hospitalier Lyon Sud.

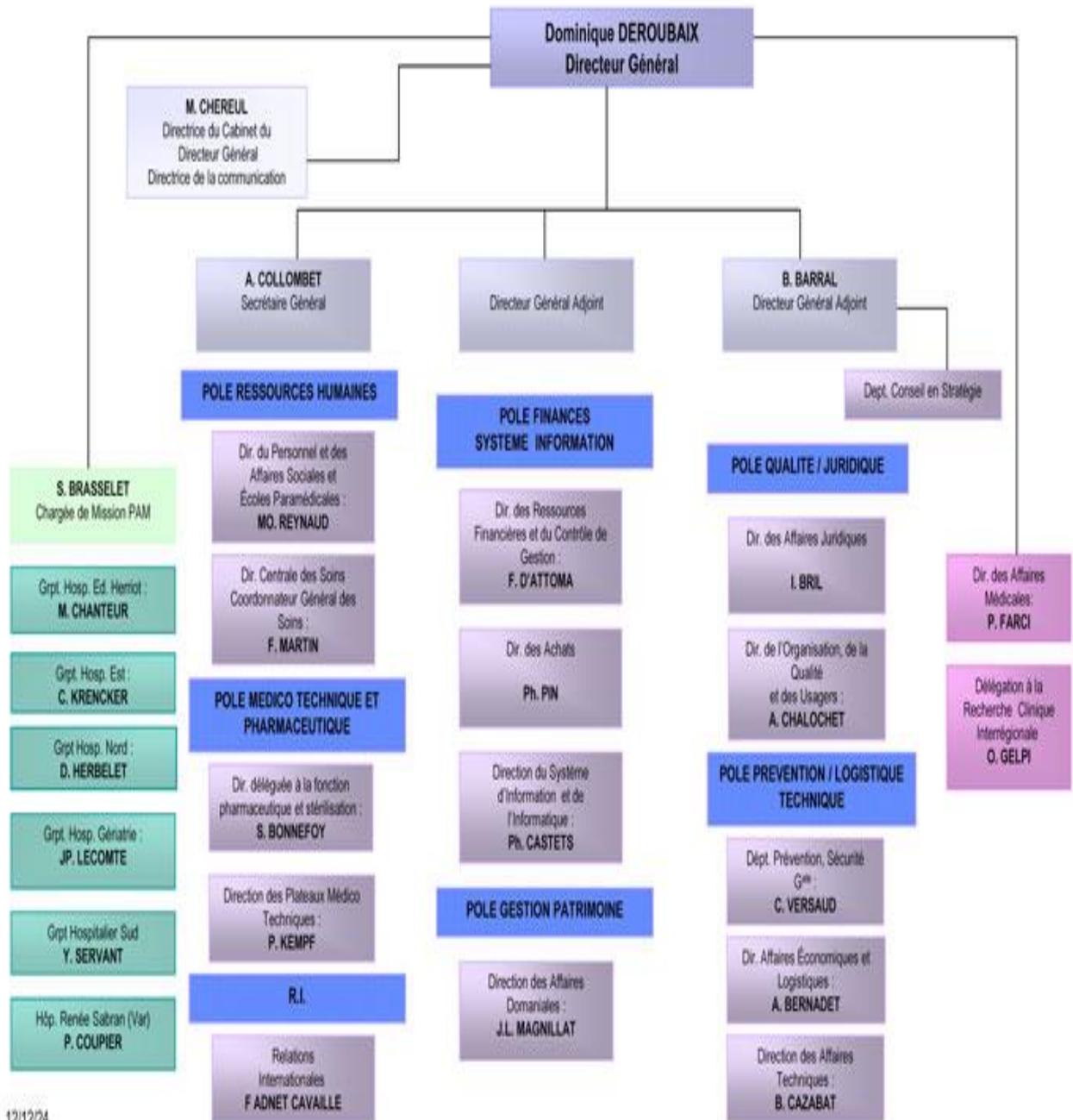
Toutes ces missions ont pour objectif de maintenir stable l'infrastructure du site informatique des HCL.

Les techniciens interviennent également sur tout ce qui touche le réseau informatique (autorisation d'adresse mail, connexion wifi, connexion internet, etc...). Ils sont chargés d'installer des mises à jour des logiciels (pack office) et les nouveaux logiciels (cristalnet, etc).

Ils ont aussi un logiciel pour installer, désinstaller et commander des matériels informatiques dans le but d'assurer une meilleure gestion.

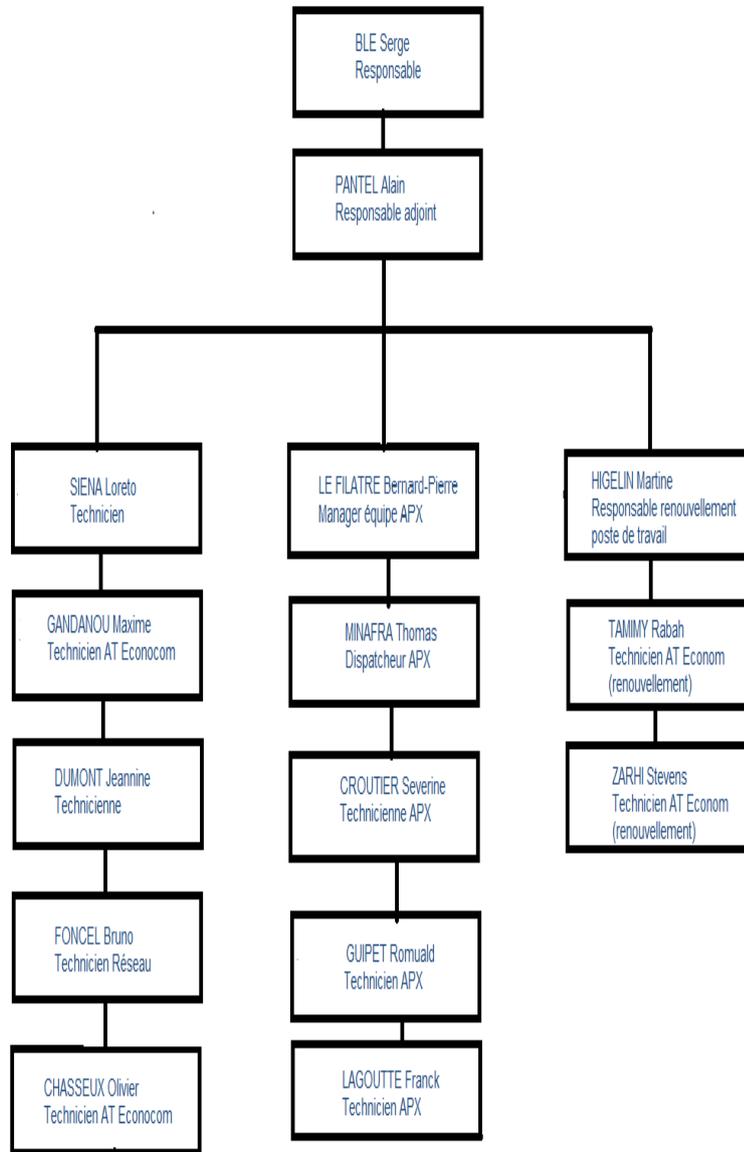
Leurs déplacements sont nombreux et s'effectuent à la demande.

Organigramme des Hospices Civils de Lyon



12/12/24

Organigramme de la Structure Informatique Local du Centre hospitalier Lyon Sud



B. Objectifs des missions réalisées

Les agents qui travaillent à la SIL sont indépendants mais ils doivent cependant assurer une permanence hebdomadaire à la hotline, à tour de rôle. J'ai suivi un peu tous les agents.

Les informations techniques sont postées sur un lecteur commun appelé GEDI, sur lequel tous les documents sont référencés.

J'ai effectué des renouvellements de postes, des transferts de messageries, des prises de main en ligne.

Les activités du référentiel réalisées

A. A.1.4.1, participation à un projet

J'ai participé à la réalisation d'un projet qui a été celui de mettre à jour les différents postes informatiques des utilisateurs.

Le problème étant que les utilisateurs travaillaient avec des logiciels trop anciens qui n'étaient plus adaptés, plus compatibles avec les versions d'os, les partages de fichiers qui sont différents selon l'office utilisé.

L'objectif est d'améliorer l'utilisation des outils informatiques par les professionnels afin de pouvoir utiliser leurs logiciels sans problème, application métier, messagerie, partage de fichiers avec le lecteur commun.

Ce projet a été mis en place car les différents logiciels et matériels utilisés par les professionnels ont évolués, ce qui crée des conflits entre la nouveauté et l'ancienneté.

Il m'a été demandé de mettre à jour ces ordinateurs.

L'utilisateur adresse par mail au chef d'équipe de la SIL, une demande de mise à jour. Ce dernier va distribuer cette demande aux techniciens pour intervention.

Ma mission a été de mettre à jour les postes d'un service (une quarantaine de postes) qui vont d'un changement de version d'os (Windows xp sp3 à Windows Seven), à des versions d'office (office 2003 à 2010) ou version d'internet explorer (ie6 à ie8). La version utilisé d'internet explorer ne dépasse pas la version 8 car utiliser une version au-dessus causerai un dysfonctionnement de certains logiciels.

Pour réaliser ce travail, il m'a été communiqué la liste de tous les utilisateurs, avec leur nom et le numéro des postes informatiques sur lesquels il fallait effectuer les mises à jour ou les réinstallations d'un système plus récent.

Chaque matériel informatique porte un numéro car celui-ci est la propriété des HCL (Hospices Civils de Lyon). Il est répertorié dans une base grâce au logiciel Qualiparck. Lorsque qu'il est consulté, il permet de nous renseigner sur le type de matériel, s'il possède du matériel secondaire (par exemple une imprimante, un écran). Il nous renseigne aussi dans quel bâtiment se trouve le matériel, l'étage, la pièce. Tout cela est essentiel pour pouvoir agir lors d'une mission à faire sur place ou à distance. Le logiciel doit être mis à jour régulièrement lorsque du matériel est déplacé d'un étage à un autre.

J'ai commencé par réaliser une requête sur le logiciel SCCM pour savoir quel type de version chaque ordinateur possédait.

Il faut savoir que si le poste doit passer de Windows xp sp3 à Windows Seven, il faudra effectuer une mise à jour complète (un renouvellement), c'est-à-dire la version d'os, office 2010 ainsi que la configuration de messagerie outlook et internet explorer 8.

Cette requête est utilisée pour voir quels postes ne sont pas encore à jour et utiliser l'envoi de paquets (Via la télédistribution).

Pour effectuer ces upgrades j'ai utilisé la télédistribution qui permet l'envoi des logiciels et une installation automatique sur les postes. Un lecteur commun est aussi mis à disposition des techniciens de la SIL pour les installations manuelles et qui contient les dernières versions des logiciels.

Pour que l'os soit à jour, j'ai utilisé un exécutable qui se trouvait sur le lecteur commun et je l'ai démarré sur le poste de l'utilisateur.

Pour réaliser cette manipulation j'ai dû me connecter en administrateur pour obtenir les droits d'accès.

Pour s'assurer que le poste a bien la bonne version d'os, on procède de la manière suivante : on fait un clic droit sur le poste de travail, on sélectionne propriété et l'on peut voir les caractéristiques de l'ordinateur ainsi que sa version d'os.

Dans le service où j'ai réalisé ces upgrades certaines personnes étaient absentes. Cela ne pose pas vraiment de problème sauf lors de la configuration de messagerie. En effet, celle-ci n'est plus la même lorsque l'on change de version d'office. L'utilisateur doit se connecter sur sa session afin de récupérer ses données de messagerie.

Les postes qui n'étaient pas à jour avec office. Ils possédaient la version d'office 2003.

La SIL fait au préalable un recensement pour savoir où sont situés les postes informatiques, dans quelle salle, le nom de la personne qui utilise le poste, son numéro de téléphone (numéro professionnel HCL) et quelle mise à jour a été effectuée sur son ordinateur.

J'ai effectué cette mission en une semaine et tout s'est bien déroulé. Les personnes dont les postes ont été mis à jour ont été satisfaites.

J'ai réalisé ce projet seul et de manière autonome. Cela m'a permis de savoir comment gérer une mission, m'organiser, répondre aux questions des utilisateurs, mais aussi d'être confronté aux problèmes liés à l'absence des utilisateurs, postes sous Windows xp et non sous Seven.

B. A.2.2.1, suivi et résolution d'incidents

Lorsque la SIL reçoit des demandes d'intervention pour un incident, un technicien doit en faire le suivi.

Des fiches d'intervention sont créées à chaque demande. Celles-ci sont remises aux techniciens. Elles indiquent qui a fait la demande : le nom de l'utilisateur, service, numéro de téléphone, numéro de poste informatique, et quelle est la nature du problème.

La SIL dispose également d'une hotline pour résoudre les incidents à distance en prenant la main sur le poste de l'utilisateur. Si la hotline ne peut pas résoudre l'incident, elle va créer une fiche d'intervention pour aller voir sur place. Cela va servir au technicien qui va prendre en charge l'intervention.

Bien sûr tous les utilisateurs n'appellent pas la hotline mais la plupart le font car cela va relativement vite, et cela permet d'avoir un suivi en direct.

L'objectif est de résoudre au plus vite l'incident de l'utilisateur.

Par exemple : la personne ne détecte plus les lecteurs communs, les imprimantes et internet, cela vient alors du réseau. Ce sont tous ces indices qui vont aider le technicien à mener à bien sa mission.

Dans un premier temps, on va appeler l'utilisateur pour s'assurer qu'il a fait une demande d'intervention et l'informer du passage du technicien dans la journée.

Dans un deuxième temps on va préparer le matériel nécessaire.

Dans un troisième temps on va intervenir pour résoudre le problème.

Mon rôle a été de prendre contact avec ces personnes et d'aller sur place pour résoudre les incidents.

Avant d'intervenir pour résoudre au mieux l'incident, il y a différentes questions à se poser : de quoi s'agit-il ? Quelle est la nature du Problème ? Est-ce un problème de logiciel ou de matériel ? Quels matériels ? Quels logiciels ?

Pour résoudre cet incident, j'ai utilisé une documentation sur le lecteur commun et j'ai configuré la connexion wifi pour qu'elle ait accès au domaine et à ses applications.

Une fois la configuration achevée, j'ai vérifié avec l'utilisateur le bon fonctionnement à intranet et à ses applications (accès internet).

Une fois l'incident résolu il faut clôturer l'intervention. On mentionne également le fait que le problème est réglé ou non.

C. A.3.2.1, installation et configuration d'éléments d'infrastructure

Au sein de l'hôpital il y a des mouvements liés à l'ouverture de services hospitaliers. Au moment de l'intervention de la SIL les services sont en pleine installation (mobilier, matériel...), le personnel change de lieux, et des agents nouveaux arrivent. C'est à ce moment-là que l'on va installer et configurer les éléments d'infrastructure.

L'objectif est de configurer les postes utilisateurs et de les installer par la suite.

Lorsque l'on doit installer un poste on le configure préalablement à la SIL. On commence par prendre un pc neuf et on va faire une descente d'image via le réseau.

On fait cela car on n'installe pas la version d'os d'origine du pc, à cause de la compatibilité et la configuration du domaine de l'ordinateur.

Lorsque l'on fait cette descente d'image on va référencer le poste grâce à un numéro qualiparck qui va être collé sur le poste informatique.

Une fois la descente d'image finie on va configurer la session d'administrateur local. On lui attribue un mot de passe et on ajoute des droits de partage de fichiers.

On met à jour le bios avec un exécutable qui se trouve dans le lecteur commun.

Selon les services et les utilisateurs, on installe et on configure des logiciels.

Une fois la préparation à la SIL terminée on va déposer le poste avec l'écran, le clavier et le souris à l'endroit où il doit être installé.

Afin de limiter les vols de matériel informatique, chaque poste et écran est attaché au bureau à l'aide de cadenas. Les écrans sont également référencés grâce à un numéro qualiparck.

On doit vérifier à chaque installation que le réseau marche bien. En cas de problème on doit faire une demande pour brasser les prises réseaux. Cette manipulation est effectuée par les agents du courant faible (téléphonistes).

Configurer le poste avant l'installation permet un gain de temps pour les techniciens et pour les utilisateurs. Les postes sont des outils de travail indispensables qui doivent être prêts afin que les utilisateurs puissent y avoir accès le plus rapidement possible.

Mon rôle a été de configurer et installer ces postes.

On doit aller chercher le matériel qui se trouve dans un local sécurisé : porte fermée à clef et dotée d'un lecteur digicode.

A chaque installation de postes on doit remplir une fiche qui va indiquer le nom de l'utilisateur, son numéro de téléphone, le numéro de la salle ainsi que le numéro d'écran qui va avec le poste.

D. A.3.2.2 remplacement ou mise à jour d'éléments défectueux ou obsolètes

Les postes de travail doivent être en principe changés tous les cinq ans.

Si cela n'est pas fait l'ordinateur devient trop vieux et ne s'adapte pas aux nouveaux logiciels.

L'objectif est de changer un poste qui est trop vieux ou défectueux.

La prise en charge d'un poste à changer commence par une demande de l'utilisateur.

Une fois cette demande acceptée elle est prise en charge par un technicien.

Lorsque l'on change un ordinateur on contacte l'utilisateur pour savoir quels logiciels il utilise, quelle messagerie (outlook ...).

Pour commencer on va configurer le poste à la SIL, on fait alors une descente d'image. Une fois cette opération terminée on va configurer le poste avec les logiciels demandés.

Lorsque tout est prêt on appelle l'utilisateur pour lui dire qu'un technicien va passer pour changer son poste.

Une fois sur place, il faut récupérer les données de l'utilisateur. Pour ce faire on utilise le ghost.

On installe le nouveau pc et on branche l'ancien disque dur sur le lecteur CD du nouvel ordinateur.

On va prendre un logiciel de ghost sur le lecteur commun et on va faire une image de l'ancien disque dur sur le nouveau poste.

Grâce à cela on va pouvoir récupérer ses données. On récupère tout ce qu'il y avait sur son bureau, ses favoris, etc...

On garde toujours l'image de l'ancien disque sur le nouveau poste au cas où toutes les données ne seraient pas récupérées.

Il faut configurer sa messagerie, l'utilisateur doit se connecter sur sa session et ensuite on doit ouvrir la messagerie et récupérer les données liées à son compte.

On fait passer les utilisateurs sous outlook car actuellement la SIL possède deux serveurs de messagerie, thunderbird et outlook.

Le but étant de n'avoir qu'un serveur de messagerie outlook pour ne pas à avoir à gérer deux serveurs et avoir à payer deux fois.

On crée un fichier texte sur le c : nommé « imprimante » pour pouvoir référencer les imprimantes, car celles-ci sont en réseaux et sont liées à un serveur d'impression. A chaque démarrage un script va se lancer pour récupérer les imprimantes sur le réseau.

Une fois l'installation terminée, on demande à l'utilisateur de tester les logiciels, sa messagerie, ses imprimantes.

On note toujours en fin d'intervention dans quelle salle ont été installés les postes, pour quel utilisateur, à quel écran est relié le poste. Ces données sont ensuite rentrées dans qualipark.

L'ancien poste est ramené à la SIL et stocké quelque temps. Les ordinateurs qui sont stockés depuis trop longtemps sont déplacés dans un local pour être détruits par la suite.

On essaye de récupérer un maximum de pièces avant de les emmener au local.

Mon rôle a été de préparer les postes, de les installer et de les configurer. Les logiciels demandés et utilisés se trouvent dans le lecteur commun nommée gedi de la SIL.

E. A.3.2.3 rédaction d'une documentation technique

Pour guider les techniciens au sein de la SIL et les aider on diffuse des documentations techniques sur les logiciels à installer que l'on peut trouver sur un lecteur commun.

L'installation ou l'utilisation d'un logiciel est souvent complexe. Elles peuvent être différentes selon le service et le lieu d'installation.

Il existe des guides pour l'installation des logiciels, pour la configuration en fonction de l'infrastructure où sera déposé le matériel.

J'ai réalisé des documentations qui ont été utiles pour les techniciens mais aussi pour les utilisateurs.

La SIL utilise un logiciel de télédistribution nommé SCCM 2007 ou SCCM 2012 qui permet aux techniciens de faire des installations de logiciels à distance, mais qui permet aussi de faire des requêtes pour visualiser par exemple quels sont les postes qui sont sous Windows, XP etc...

Les requêtes présentes sur SCCM ont été mises par défaut pour permettre aux techniciens de voir combien de postes sont présents sur le site notamment.

J'ai alors réalisé une requête pour savoir quel poste était sous Windows XP service pack 3 ou Seven.

Sachant que la SIL doit mettre à jour tous les postes et les passer sous Seven , cette requête va pouvoir aider à repérer l'ensemble des postes qui n'ont pas encore été mis à jour.

Une fois la requête achevée, j'ai rédigé un guide d'utilisation.

Il m'est arrivé de devoir effectuer la mise à jour de poste alors que les utilisateurs n'étaient pas là pour configurer leur messagerie.

J'ai donc rédigé un guide pour installer le certificat de Microsoft Outlook, que j'ai laissé sur le bureau des utilisateurs.

Ainsi les utilisateurs n'ont eu qu'à lire la documentation pour installer le certificat et utiliser leur messagerie.

J'ai fait ce choix moi-même, en pensant que cela serait plus simple lors d'une future configuration. Question de rapidité et de facilité.

Pour être sûr que ma documentation était valide, je l'ai fait tester par des utilisateurs mais aussi par les techniciens de la SIL.

Ces guides vont être très utiles pour les futures configurations.

Pour réaliser ce document, j'ai pris exemple sur les documentations déjà existantes sur le lecteur commun.

2. Annexes

Chaque technicien de la SIL a un planning de travail, en voici un exemple.

février 2013	SEMAINE 5						SEMAINE 6							
					ven 01	sam 02	dim 03	lun 04	mar 05	mer 06	jeu 07	ven 08	sam 09	dim 10
DUMONT jeannine					I1			HL1	HL1	HL1	HL1	HL1		
DUMONT jeannine					I1			HL1	HL1	HL1	HL1	HL1		
DUMONT jeannine					8:00 16:30			8:00 16:08	8:00 16:08	8:00 16:08	8:00 16:08	8:00 16:08		
DUMONT jeannine														
DUMONT jeannine														
DUMONT jeannine														
DUMONT jeannine	16 RTT	16 RTT	16 RTT	16 RTT	16 RTT			16 RTT	16 RTT	16 RTT	16 RTT	16 RTT		
DUMONT jeannine	28 CA			28 CA										
SIENA Loreto					HL2			I1	I1	I1	I1	I1		
SIENA Loreto					HL2			FOR	CM	CM	CM	CM		
SIENA Loreto					8:30 17:00									
SIENA Loreto														
SIENA Loreto														
SIENA Loreto	19 RTT	19 RTT	19 RTT	19 RTT	19 RTT			19 RTT	19 RTT	19 RTT	19 RTT	19 RTT		
SIENA Loreto	28 CA			28 CA										

Liste des postes que j'ai mis à jour

NOM Prénom	N° PC	MAJ	Salle	Tél.
GACEM Fabienne	77454	IE8	5R-00-047	30 30 04
MOUNTASSIR Sandra	77448	IE8 OFF2010	5R-00-049	36 30 08
ZIMMERMANN Brigitte	75277	IE8	5R-00-053	36 30 01
RATTON Dominique	75683	IE8 OFF2010	5R-00-055	36 30 23
BLANDENET Frédérique	77430	IE8 OFF2010	5R-00-056	36 29 62
GARCON Emmanuelle	77413	OPEN OFF	5R-00-062	36 30 06
COULON Catherine	77412	OPEN OFF	5R-00-062	36 30 06
VACHIER Emilie	71904	OFF2010	5R-00-058	30 29 67
LORAIN Danielle	71905	SP3 IE8 OFF2010	5R-00-017	
BONNET Helene	77722	OFF2010	5R-00-019	36 30 40
JOACHIM Anne	75677	OFF2010	5R-00-023	36 30 15
JAROUSSE Lucie	77425	OFF2010	5R-00-057	36 30 10
OLLAGNIE Brigitte	77728	SP3 IE8 OFF2010	5R-00-022	36 30 05
GUILLERMIN Raymonde	77422	SP3 IE8 OFF2010	5R-00-025	36 30 34
GAULT Sylviane	77018	SP3 IE8 OFF2010	5R-00-027	
BAUSSANO Gisèle	75686	SP3 IE8 OFF2010	5R-00-024	
KRANTZEWITCH-GONNACHON Corinne	77017	SP3 IE8 OFF2010	5R-00-026	36 30 17
BOURGEOIS Maryline	77451	OFF2010	5R-00-030	36 30 24
BOQUET Cécile	77427	IE8 OFF2010	5R-00-032	36 29 65
GAMELON Gaëlle	77423	IE8	5R-00-029	36 30 13
PULCINA Sylvie	77456	IE8	5R-00-031	36 30 31
SLIWINSKI Odette	75682	IE8 OFF2010	5R-00-034	36 30 25
VILLA Laurence	77431	IE8 OFF2010	5R-00-033	36 30 18
MILLARD Agnès	75687	SP3 IE8 OFF2010	5R-00-035	
GUILHERMOND Jocelyne	59578	IE8 OFF2010	5R-00-036	36 30 22
DEVAUX Laurence	77450	SP3 IE8 OFF2010	5R-00-037	
COYATTON Agnès	77725	OFF2010	5R-00-038	36 30 98
GARCIA Nicole	77420	OFF2010	5R-00-039	36 30 03
EUGENE Nathalie	77458	SP3 IE8 OFF2010	5R-00-040	
MONTROL Laurence	77766	IE8	5R-00-041	30 30 76
GUYON Patrice	75685	IE8	5R-00-042	36 30 20
COLOMBIER Christelle	75684	IE8 OFF2010	5R-00-051	36 30 02
DERRUAZ Annick	77407	OFF2010	5R-00-009	33 96 52
MOSTACCI Séverine	59618	IE8 OFF2010	5R-00-009	33 96 51
KOBER Pascal	77452	IE8 OFF2010	5R-00-028	33 96 59
BONNIN Isabelle	77447	IE8 OFF2010	5R-00-026	33 96 58

La documentation pour installer le certificat d'outlook

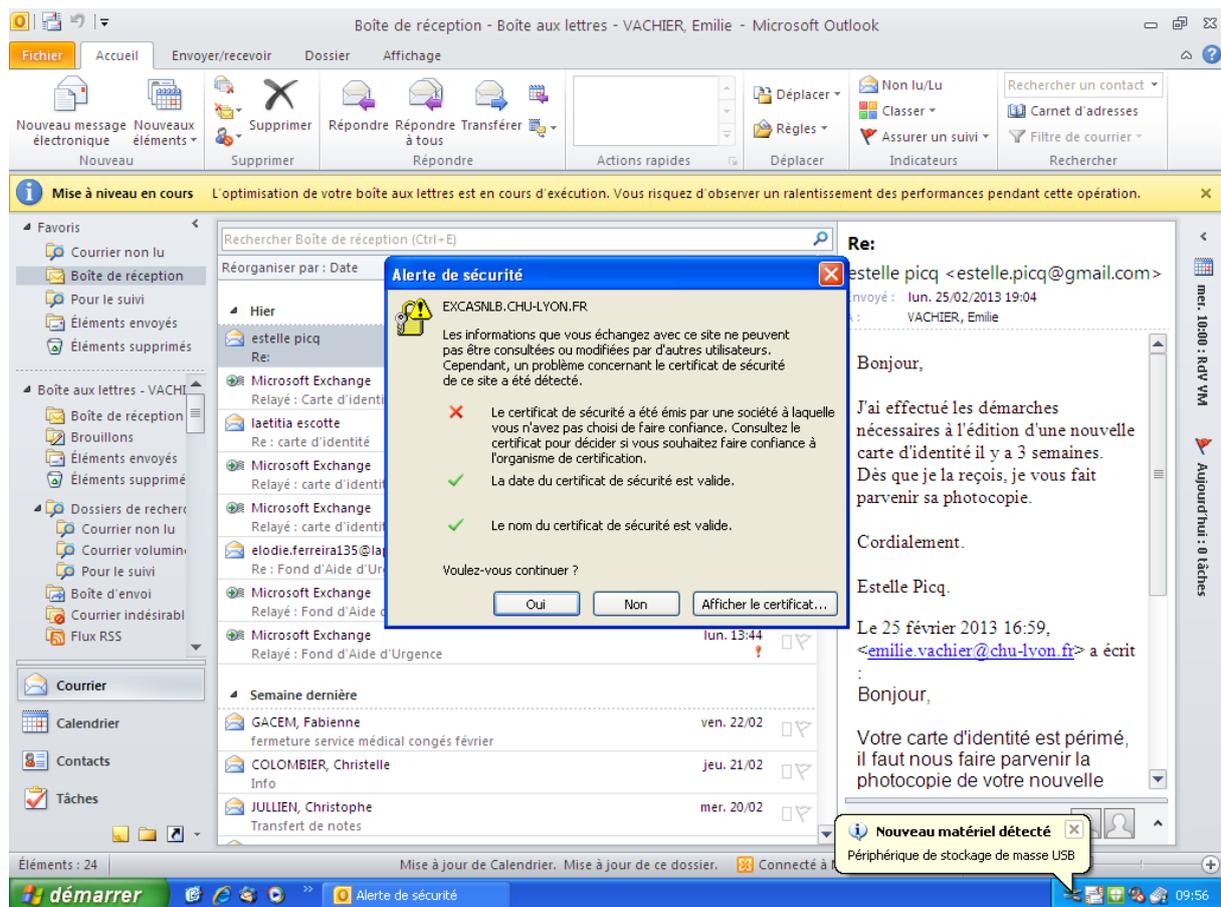
Configurer Outlook (Installation certificat)

Se connecter sur sa session.

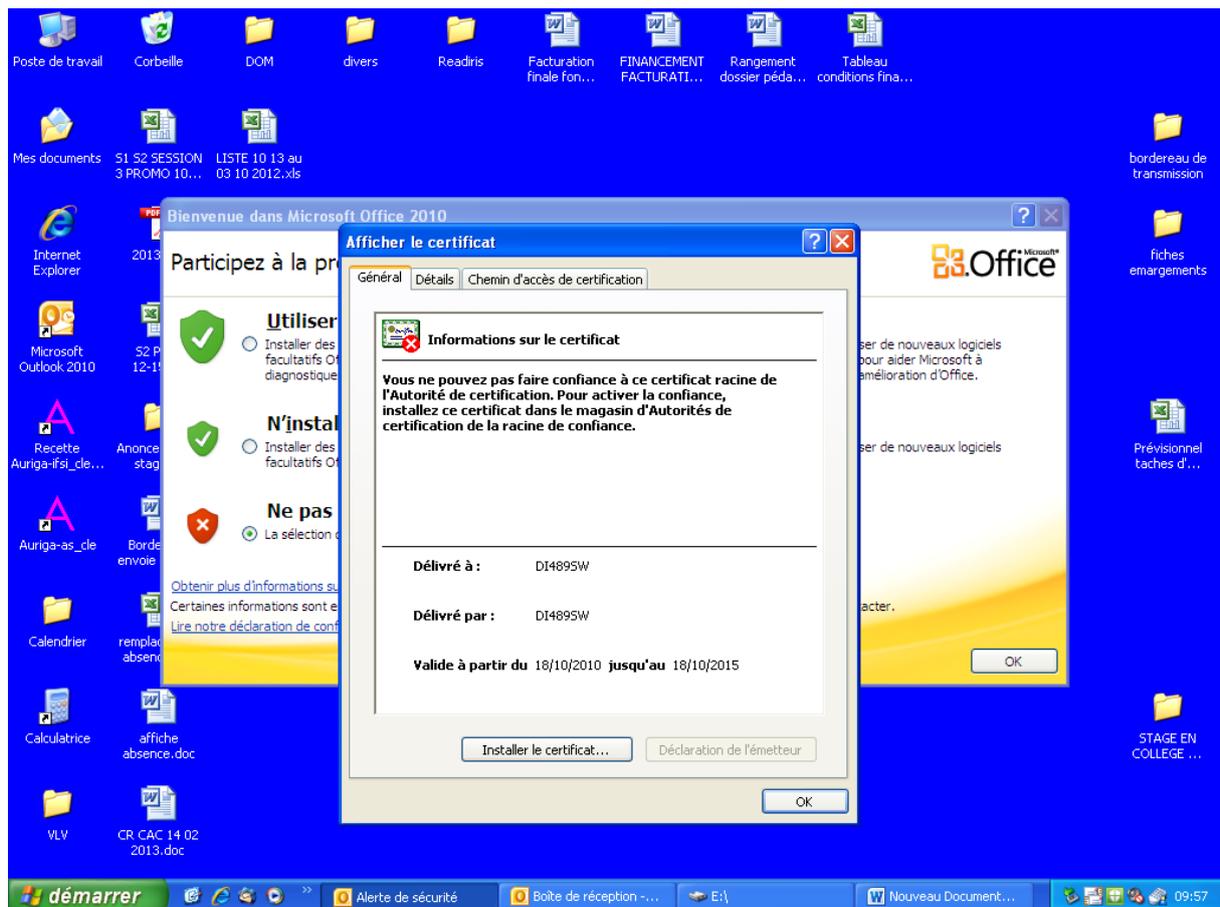
Ouvrir Microsoft Outlook 2010 dans (démarrer, programmes, Microsoft Office)

Il va falloir installer le certificat.

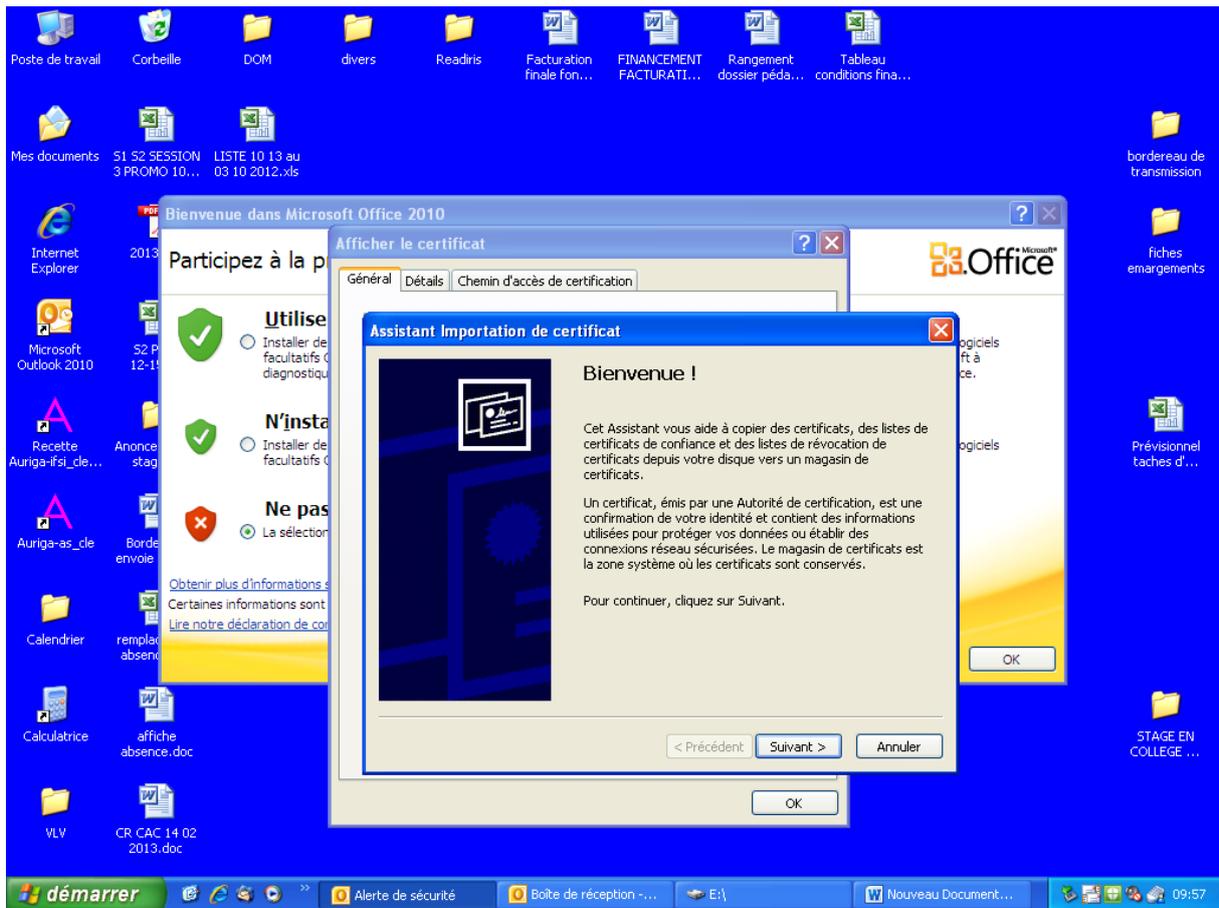
1. Cliquer sur « Afficher le certificat »



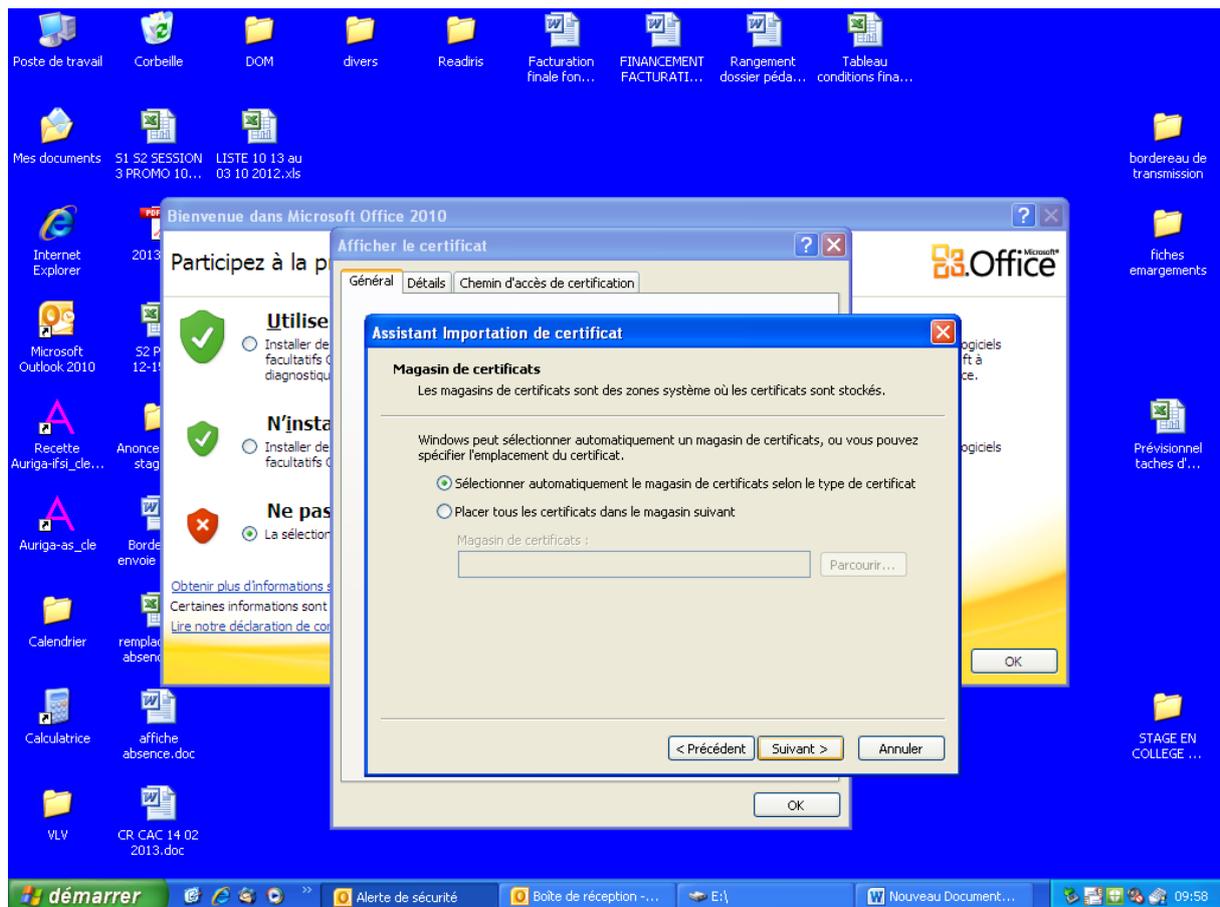
2. Cliquer sur « Installer le certificat »



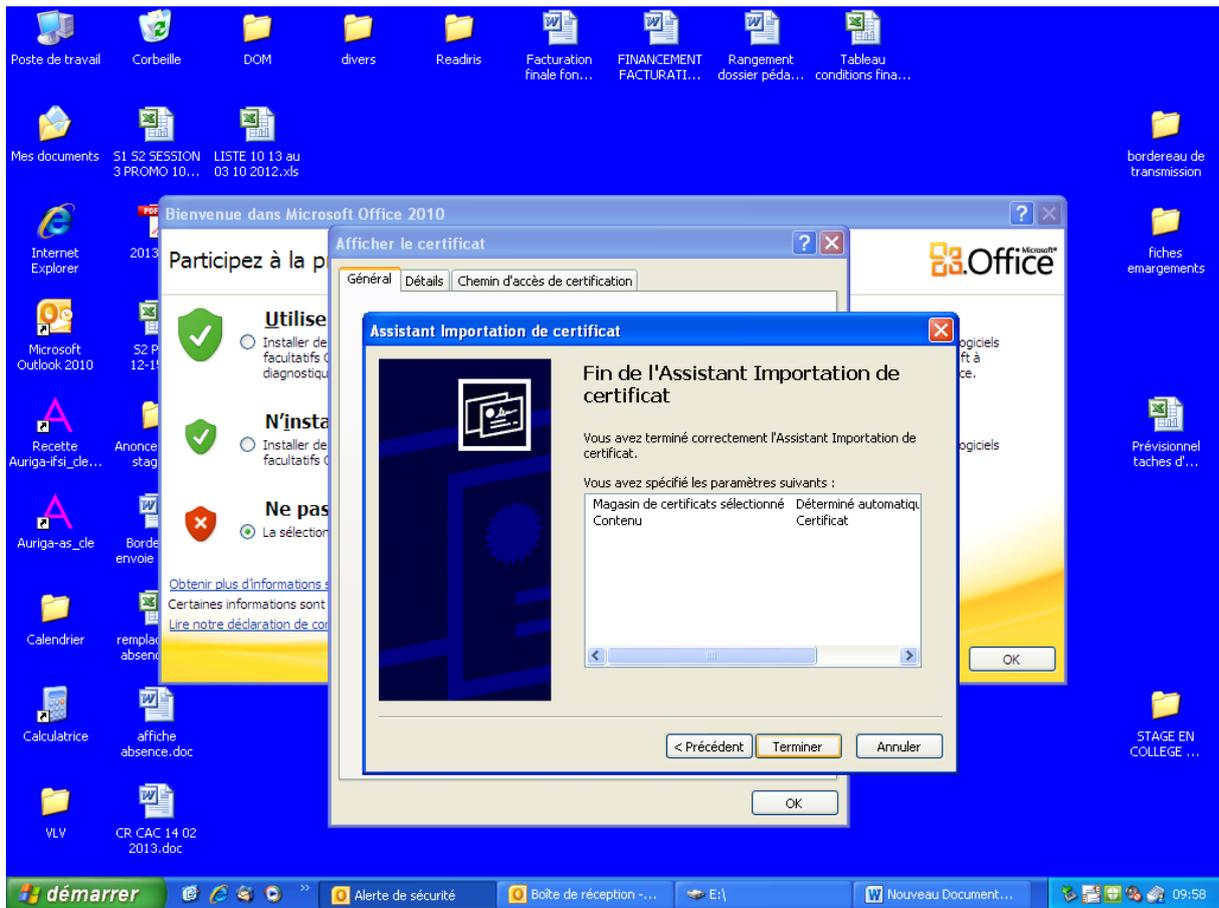
3. Cliquer sur « Suivant »



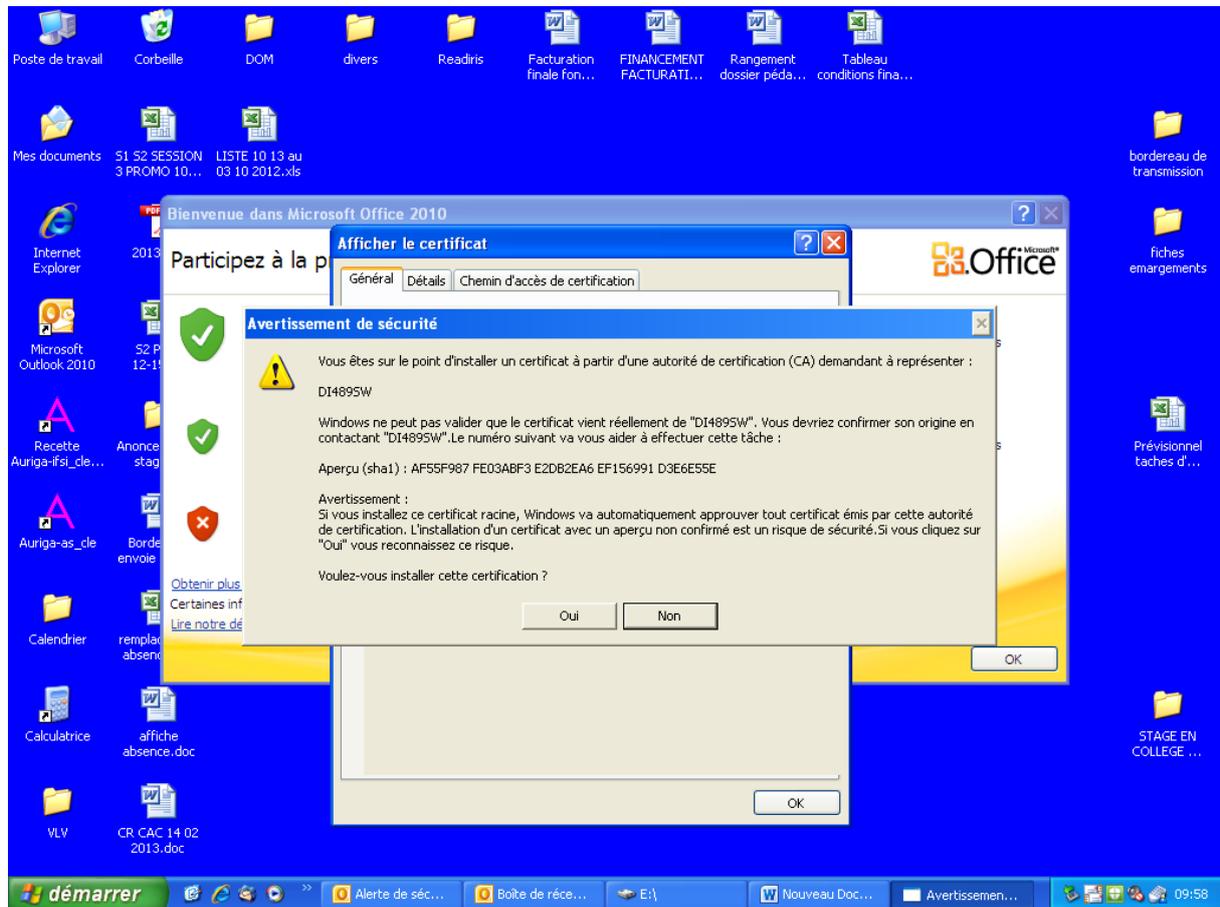
4. Cliquer sur « Suivant »



5. Cliquer sur « Terminer »

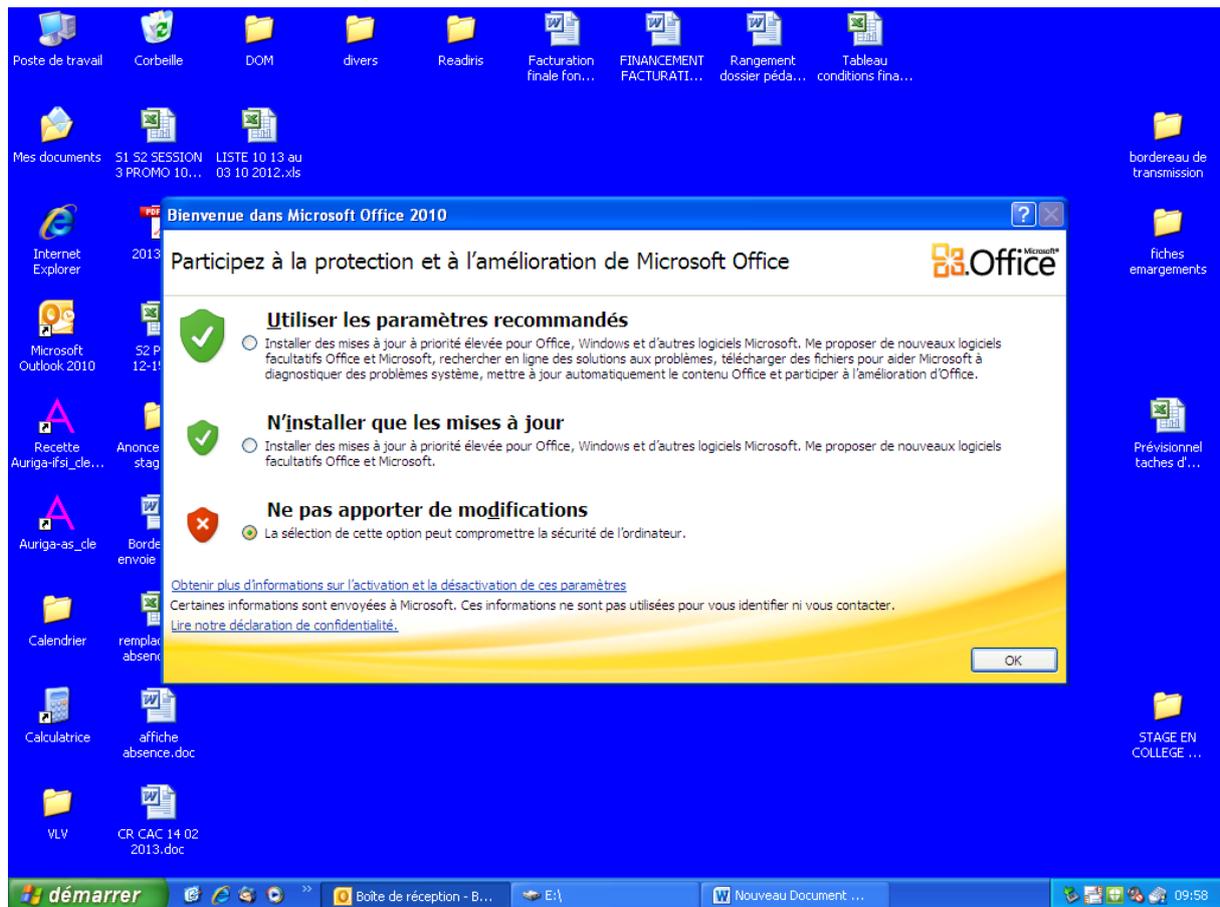


6. Cliquer sur « OUI »



Finir en mettant OK et continuer.

Ne pas apporter de modification pour Microsoft Office.



Pour mettre le raccourci sur le bureau, aller dans démarrer, programmes, Microsoft Office.

Clique droit sur Microsoft Outlook 2010 « créer un raccourci » et faire glisser sur le bureau.

La documentation pour les requêtes SCCM

Requête SCCM

Dans SCCM les requêtes vont servir à faire des recherches « ciblées » avec des restrictions.

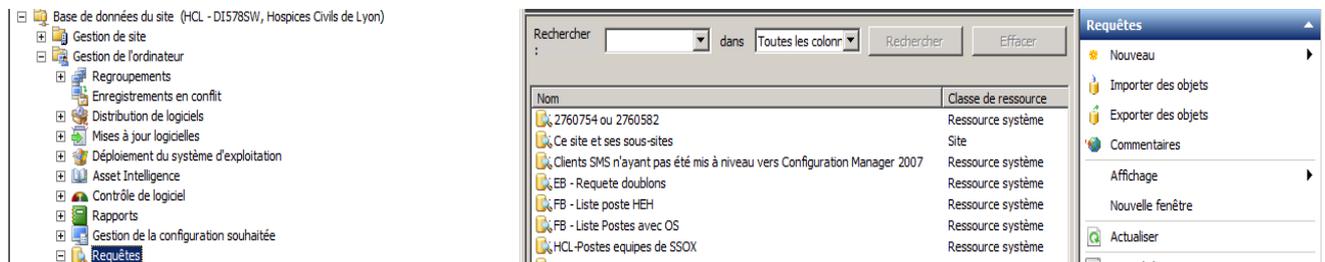
On va prendre l'exemple d'une requête qui va chercher tous les pc (JC) avec leur version de système XP Service Pack 2 à mettre à jour en 3 et pour prévoir un possible renouvellement d'installation en Seven.

On va commencer par se connecter sur SCCM :

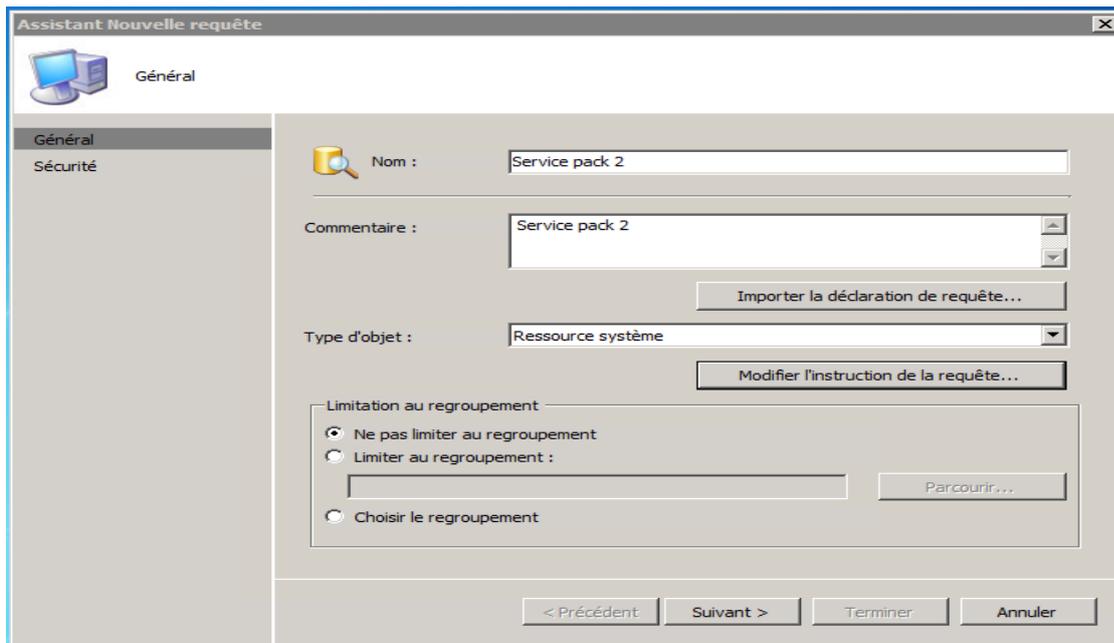
- Internet explorer
- Favoris
- Portail application RDS
- SCCM 2007 (connexion)

Se positionner dans gestion de l'ordinateur et requête.

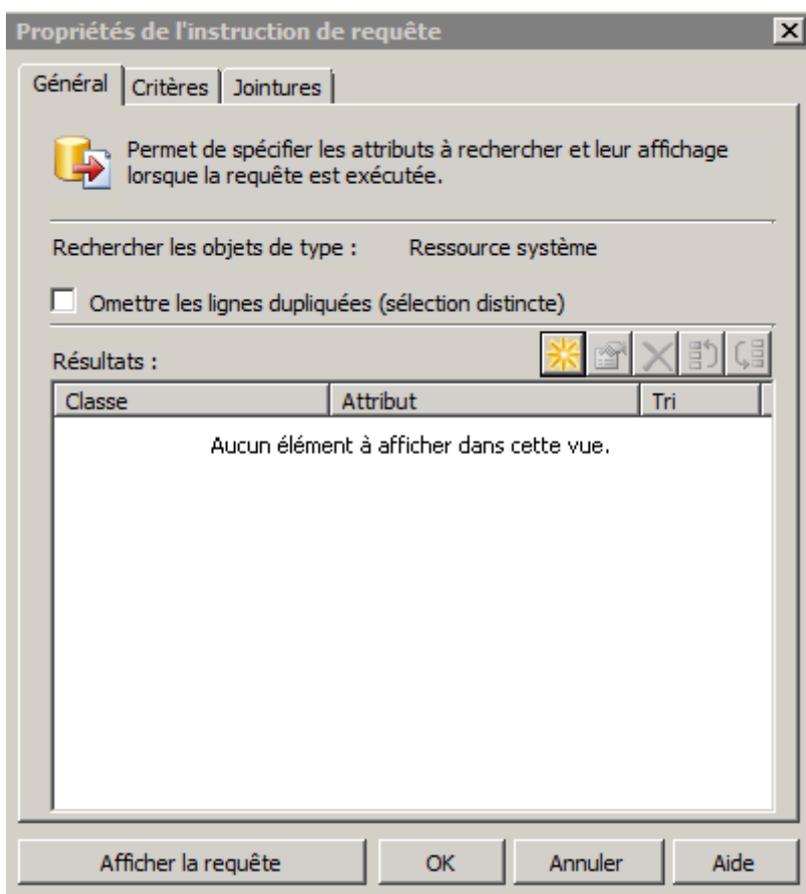
A droite cliquer sur « nouveau ».



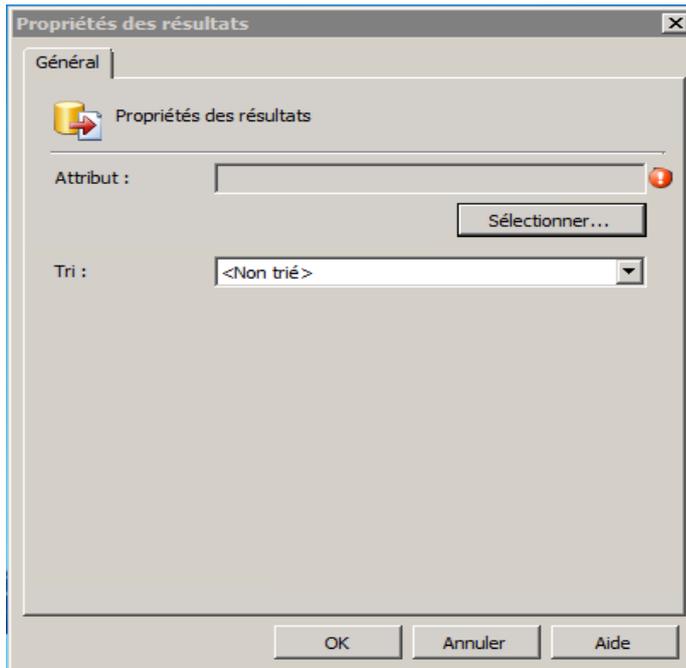
Maintenant on va pouvoir créer une nouvelle requête en complétant les critères.



Une fois le nom et le type d'objet choisi on va « modifier l'instruction de la requête ».

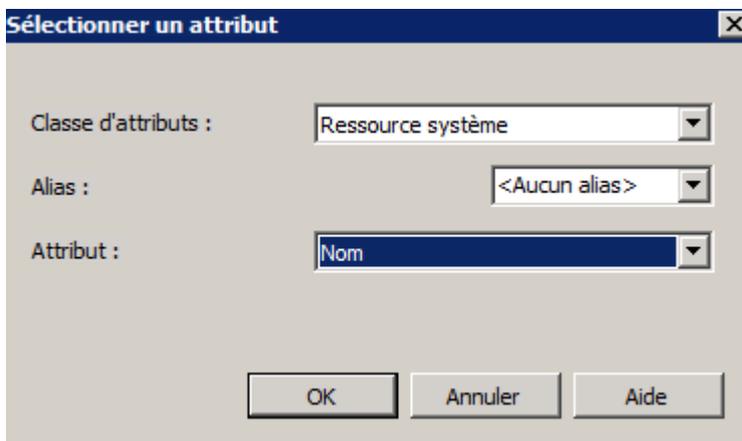


Dans l'onglet général on va ajouter les classes et attributs en cliquant sur l'icône « soleil ».

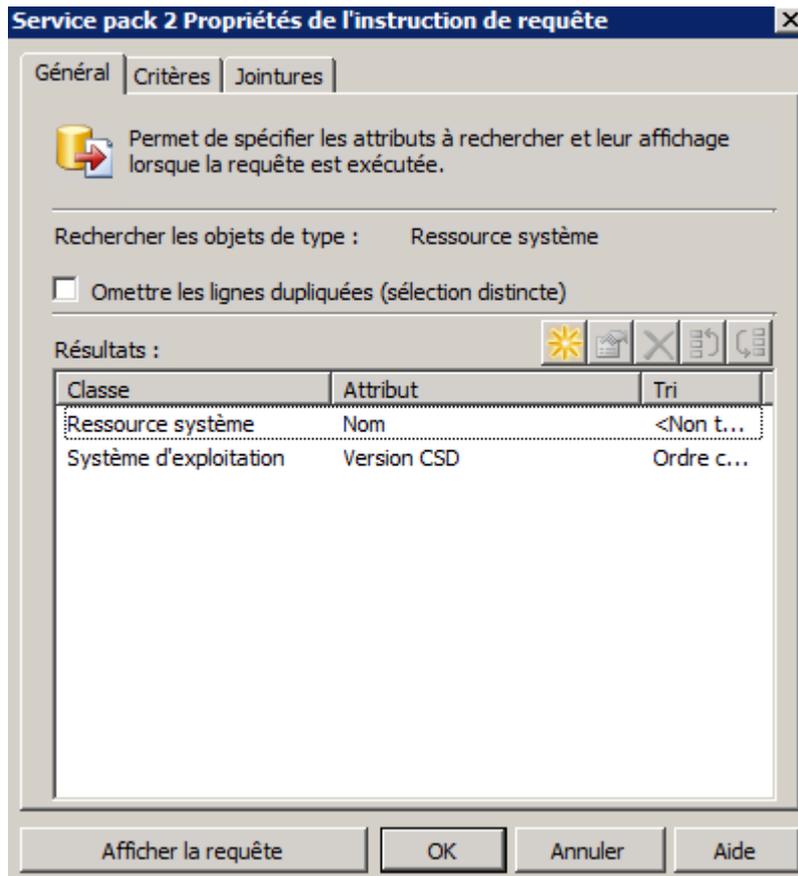


On va sélectionner des attributs qui vont cibler notre recherche.

Par exemple pour lister le nom des postes.

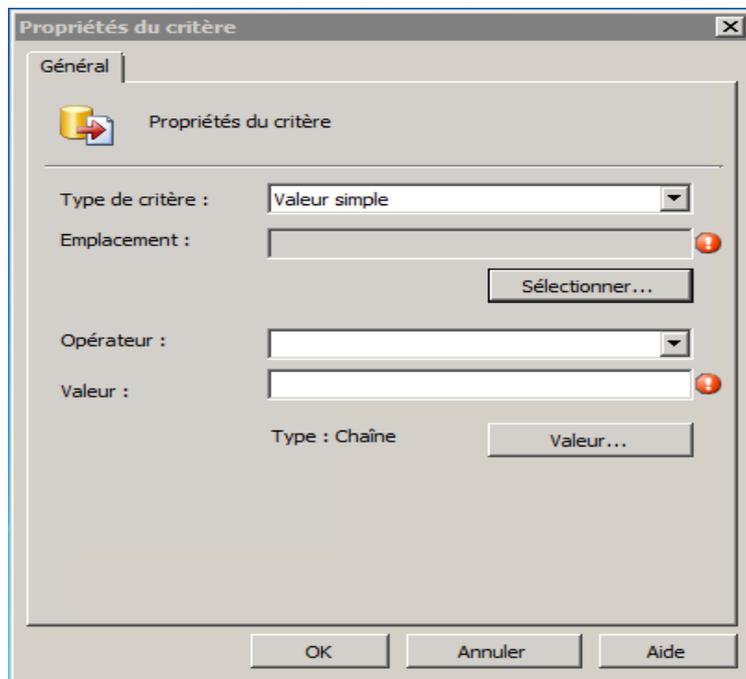


Pour notre cas on va simplement lister les Noms et les Version CSD

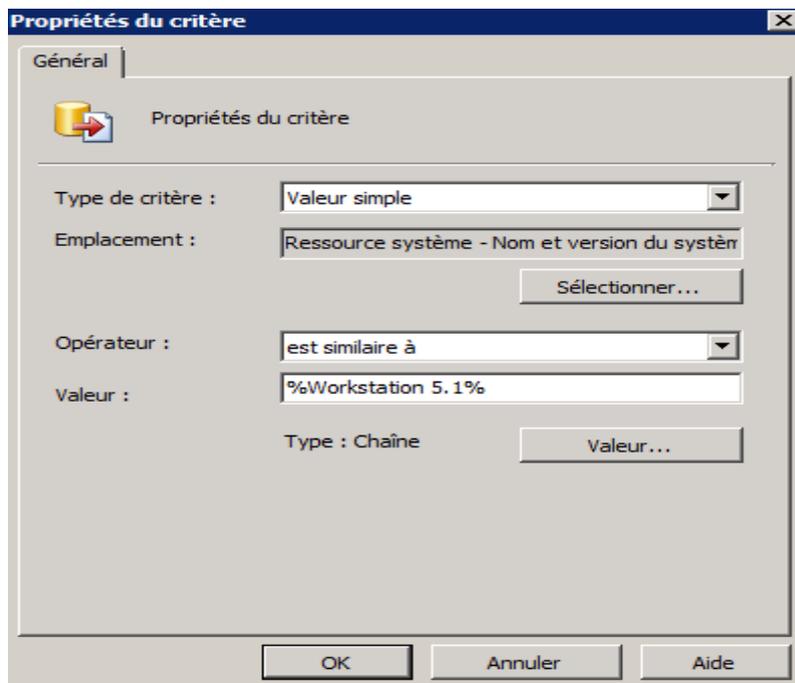


Il va falloir remplir des critères.

Cliquer sur l'onglet critère et ajouter comme dans général.



L'emplacement va représenter les classes et attributs que l'on veut voir.



L'Opérateur va avec la Valeur c'est-à-dire, qu'ici on veut tous les postes similaires à %Workstation 5.1%.

La valeur représente les différents systèmes qu'il faut connaître :

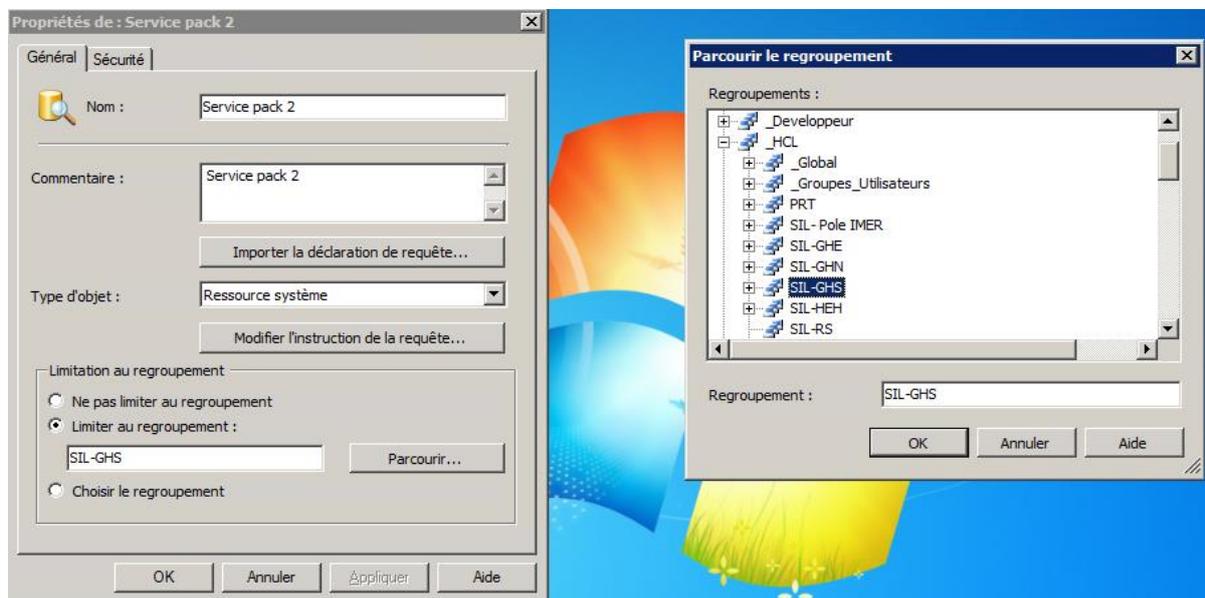
Windows 2000 Professionnel → %Workstation 5.0%

Windows 2000 Server → %Server 5.0%

Windows 2003 Server → %Server 5.2%

Windows XP → %Workstation 5.1%

On finit par appliqué et on peut limiter le regroupement ici SIL-GHS se limite aux JC.



Voilà on retrouve notre Service Pack 2 dans Requêtes.

Configuration Manager Console

Fichier Action Affichage Fenêtre ?

Tous les ordinateurs inconnus
 Tous les périphériques mobiles Windows - SMSDM001
 Tous les périphériques Windows Mobile pour Pocket PC 2003 - SMSDM002
 Tous les périphériques Windows Mobile pour Pocket PC 5.0 - SMSDM005
 Tous les périphériques Windows Mobile Smartphone 2003 - SMSDM006
 Tous les périphériques Windows Mobile Smartphone 5.0 - SMSDM007
 Tous les systèmes - SMS00001
 Tous les systèmes Windows 2000 Professionnel - SMS000GS
 Tous les systèmes Windows 2000 Server - SMS000HS
 Tous les systèmes Windows 7 - HCL0001B
 Tous les systèmes Windows Server - SMS000DS
 Tous les systèmes Windows Server 2003 - SMS000FS
 Tous les systèmes Windows Server 2008 - HCL0001C
 Tous les systèmes Windows Server 2008 R2 - HCL0001D
 Tous les systèmes Windows Vista - HCL0002D
 Tous les systèmes Windows Workstation ou Professionnel - SMS00004
 Tous les systèmes Windows XP - SMS000ES
 Tous les utilisateurs - SMS00002
 Toutes les stations de travail et tous les serveurs - SMSDM003

Enregistrements en conflit

Distribution de logiciels
 Mises à jour logicielles
 Déploiement du système d'exploitation
 Asset Intelligence
 Contrôle de logiciel
 Rapports
 Gestion de la configuration souhaitée
 Requêtes

- _all
- HCL
- Ce site et ses sous-sites
- Clients SMS n'ayant pas été mis à niveau vers Configuration Manager 2007
- EB - Requete doublons
- FB - Liste poste HEH
- FB - Liste Postes avec OS
- HCL-Postes equipes de SSOX
- ICA PINEL
- Ordinateurs conformes à la configuration système minimale requise pour Window
- PG_DIANE
- Postes IE6
- Service pack 2**
- Systèmes par dernier utilisateur ayant une session ouverte
- Tous les groupes d'utilisateurs
- Tous les groupes de sécurité Active Directory
- Tous les systèmes
- Tous les systèmes avec le nom de fichier et la taille de fichier des logiciels spécif
- Tous les systèmes avec le nom de produit et la version des logiciels spécifiés
- Tous les systèmes clients
- Tous les systèmes dont l'inventaire matériel a été effectué
- Tous les systèmes non-clients
- Tous les systèmes Windows 2000 Professionnel
- Tous les systèmes Windows 2000 Server
- Tous les systèmes Windows Server 2003
- Tous les systèmes Windows XP
- Gestion des périphériques mobiles
- Protection d'accès au réseau
- État du système

Service pack 2 2270 éléments trouvés

Rechercher : dans Toutes le

SMS_R_System.Nom	SMS_G_System_Of
JC64664	Service Pack 2
JC75734	Service Pack 2
JC20057723	Service Pack 2
JC60252	Service Pack 2
JC64078	Service Pack 2
JC75354	Service Pack 2
JC77750	Service Pack 2
JC64795	Service Pack 2
JC77736	Service Pack 2
JC75298	Service Pack 2
JC64061	Service Pack 2
JC71855	Service Pack 2
JC77730	Service Pack 2
JC71617	Service Pack 2
JC64317	Service Pack 2
JC60266	Service Pack 2
JC60269	Service Pack 2
JC77353	Service Pack 2
JC60241	Service Pack 2
JC71788	Service Pack 2
JC64048	Service Pack 2
JC60350	Service Pack 2
JC60240	Service Pack 2
JC64032	Service Pack 2
JC64045	Service Pack 2
JC64771	Service Pack 2
JC75988	Service Pack 2
JC64012	Service Pack 2
JC60233	Service Pack 2
JC77079	Service Pack 2
JC64022	Service Pack 2
JC60284	Service Pack 2
JC64035	Service Pack 2
JC60341	Service Pack 2
JC60340	Service Pack 2
JC64006	Service Pack 2
JC60454	Service Pack 2
JC75323	Service Pack 2
JC60262	Service Pack 2
JC60458	Service Pack 2
JC64066	Service Pack 2
JC64316	Service Pack 2
JC71920	Service Pack 2
JC60255	Service Pack 2
JC60329	Service Pack 2
JC77055	Service Pack 2
JC64093	Service Pack 2
JC64677	Service Pack 2
JC60749	Service Pack 2

Configuration des nouveaux postes, descente d'image pour renouvellement.

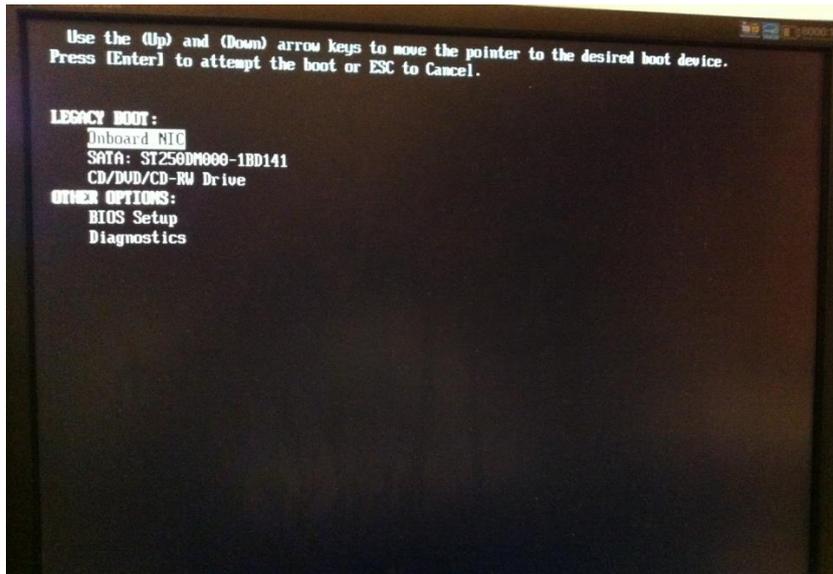
Descente d'image

Le renouvellement permet dans un premier temps de préparer des postes à la SIL.

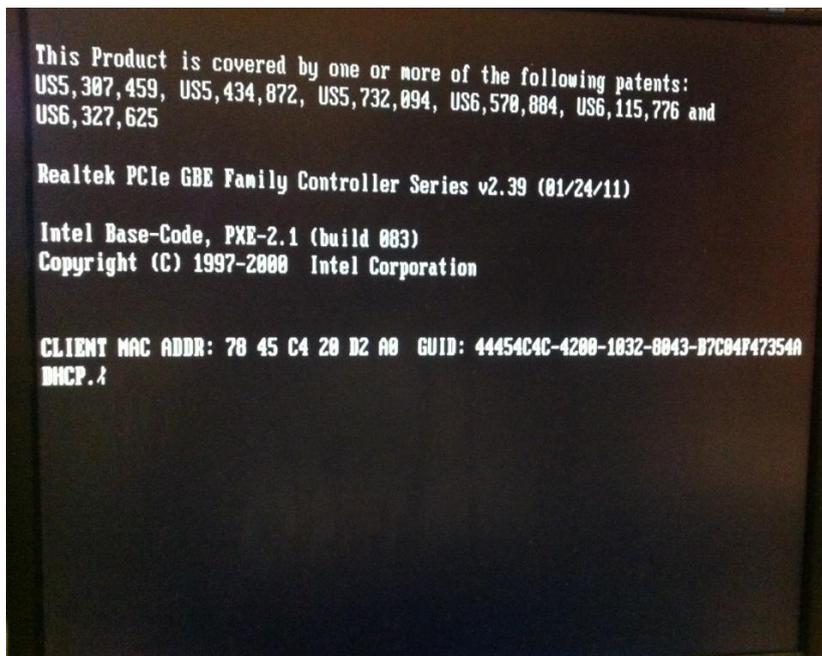
Chaque machine a un numéro qualiparck qui est représenté par une étiquette et qui est collée dessus.

On démarre la machine et on va aller dans le bios (F12)

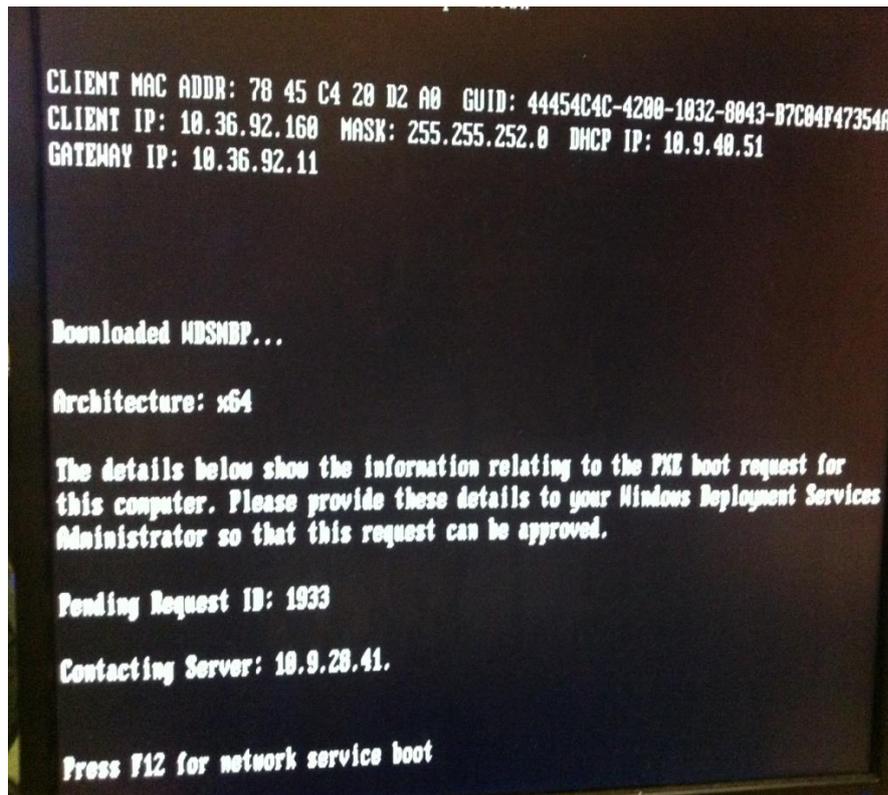
Sélectionner Onboard NIC



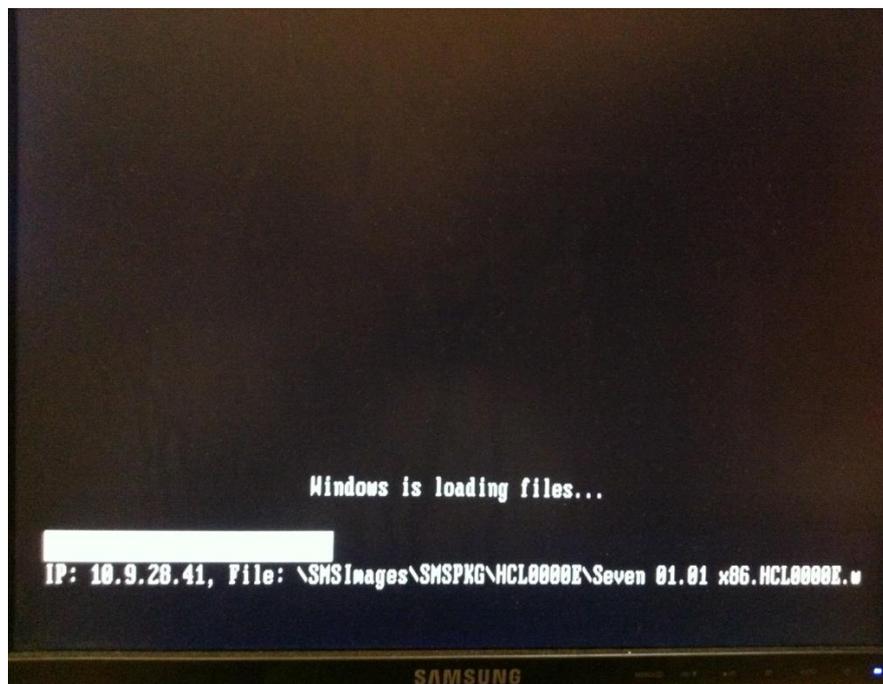
Laissez détecter le serveur (bien vérifier que le réseau est branché)

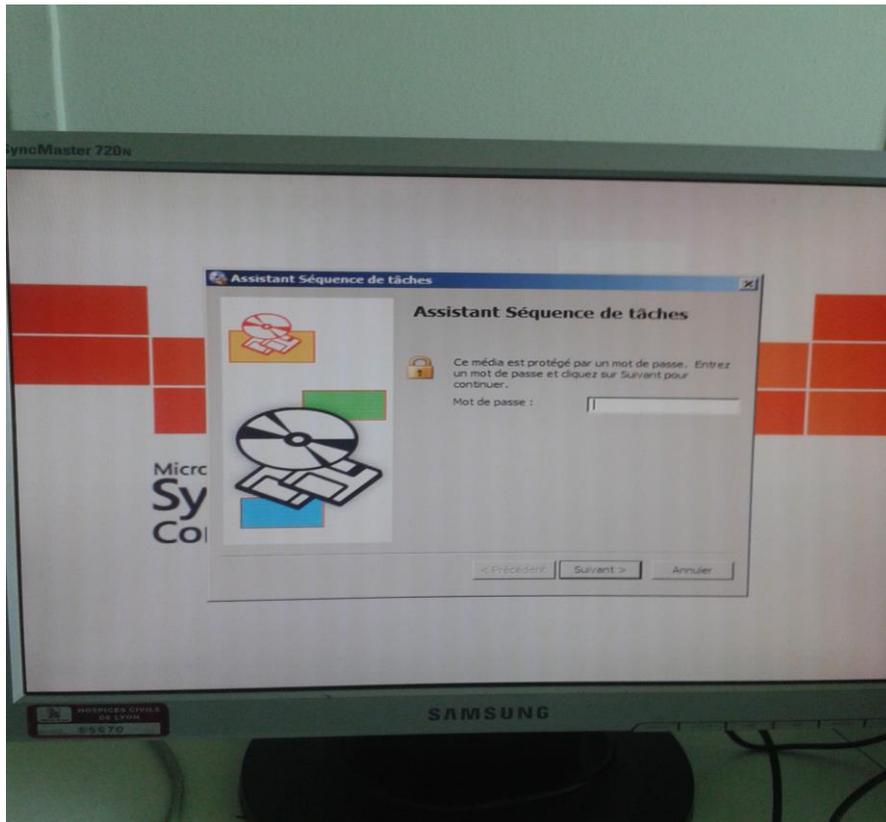


Appuyer ensuite sur F12 pour booter sur le réseau.



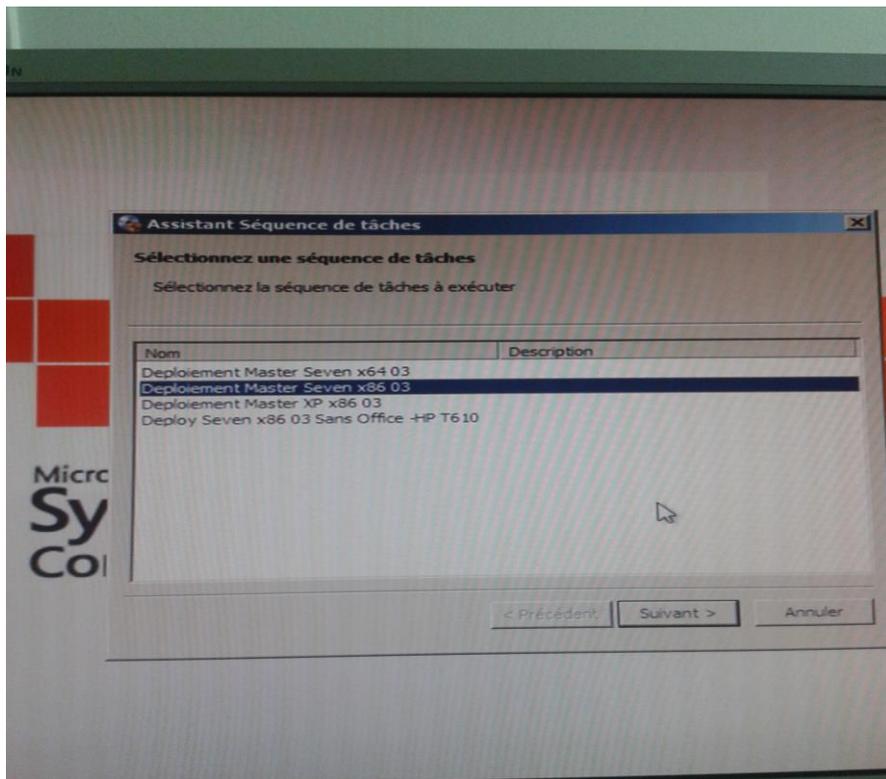
Laisser charger.



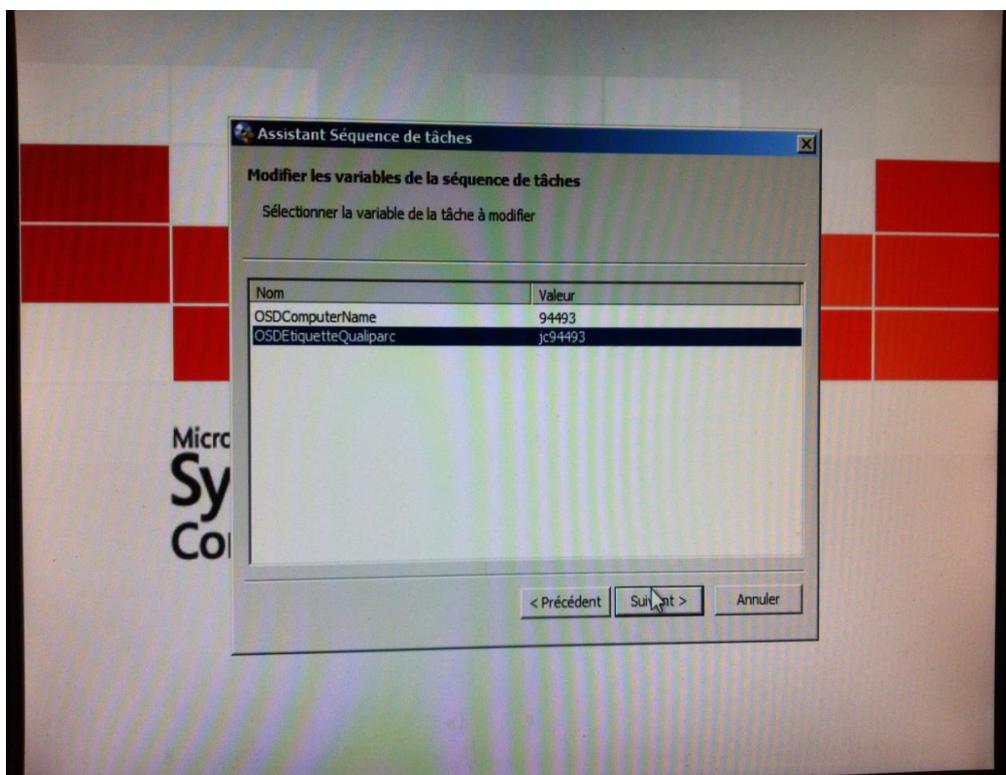


On nous demande ensuite un mot de passe afin de pouvoir accéder à la configuration.

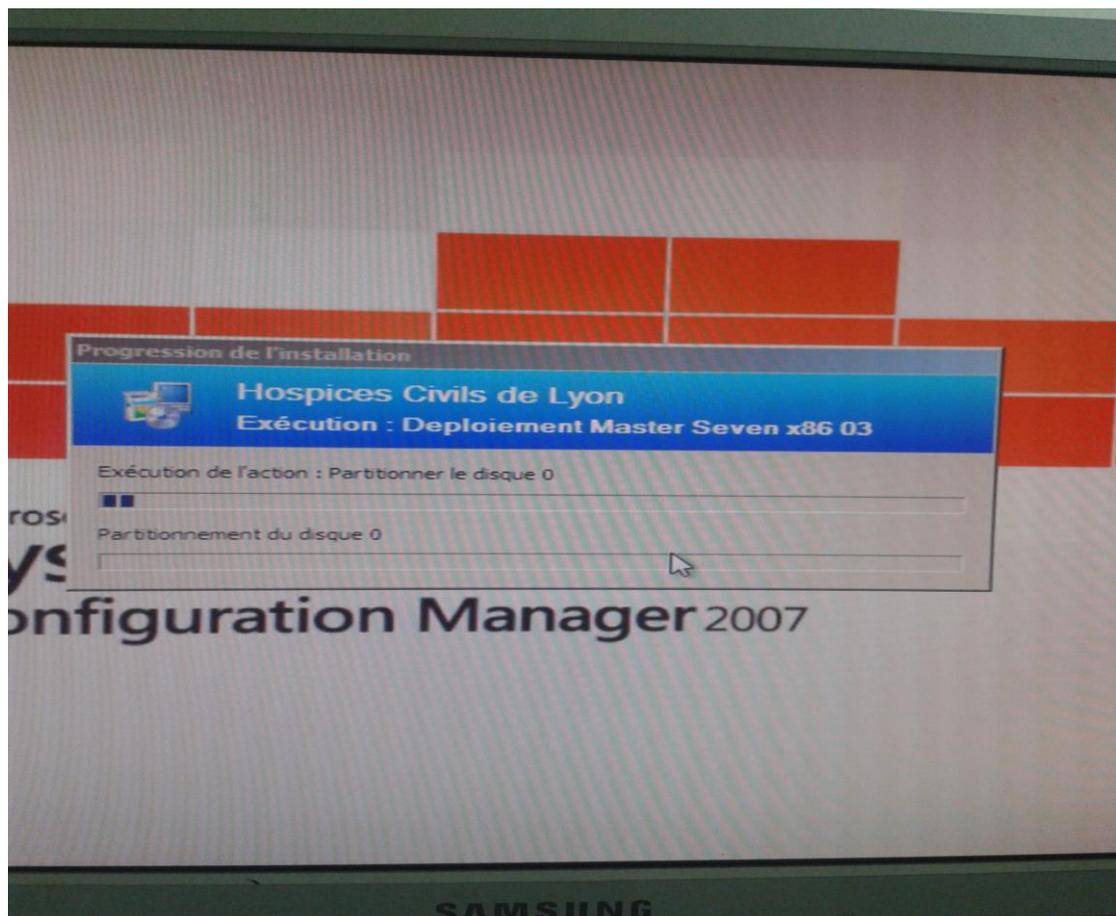
Plusieurs propositions apparaissent , on va choisir, ici un master Seven 32 bit.

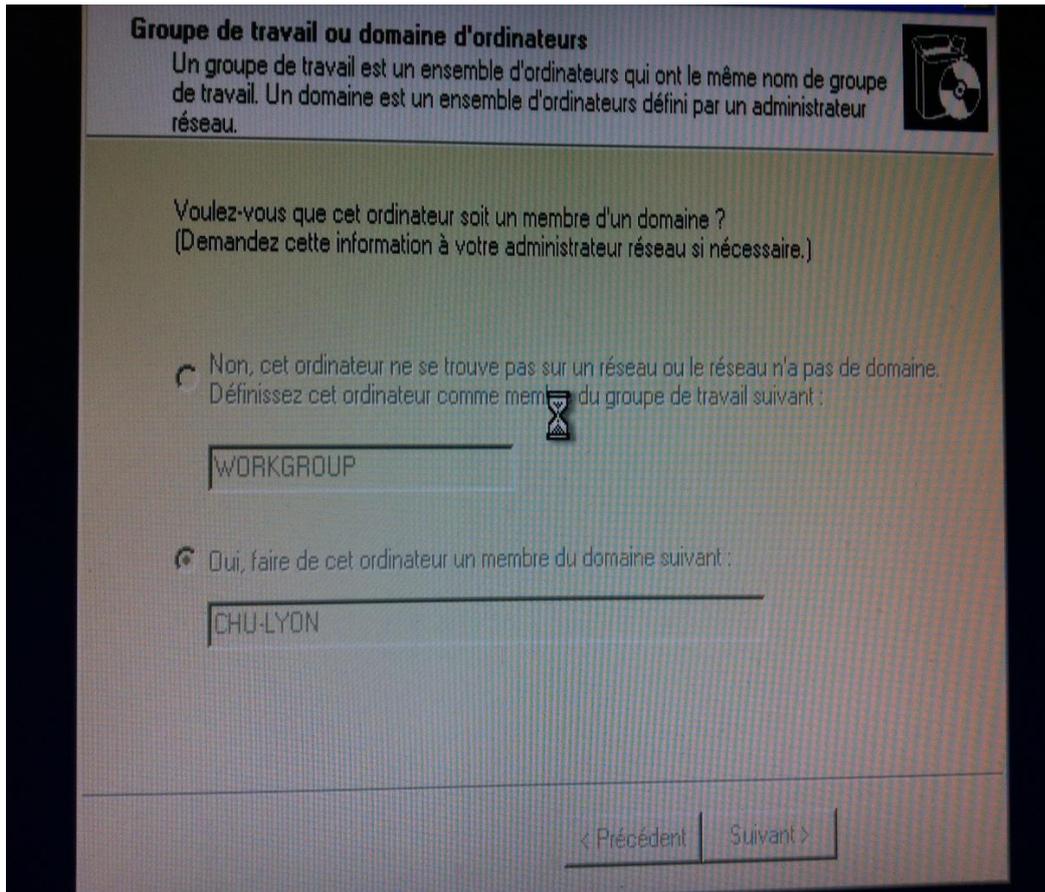


On va rentrer le nom de l'ordinateur (correspond au numéro sur l'étiquette qualiparck)



Laisser charger.

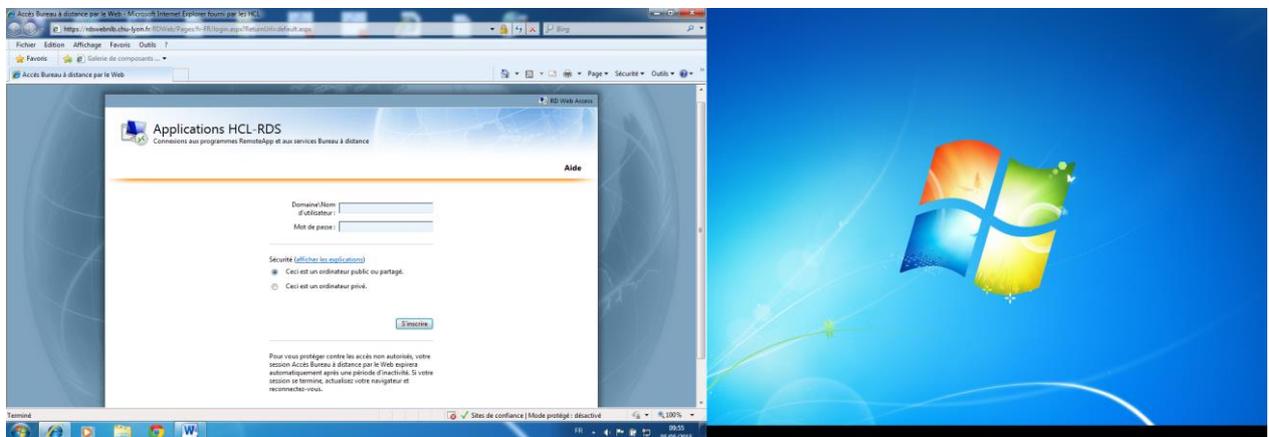




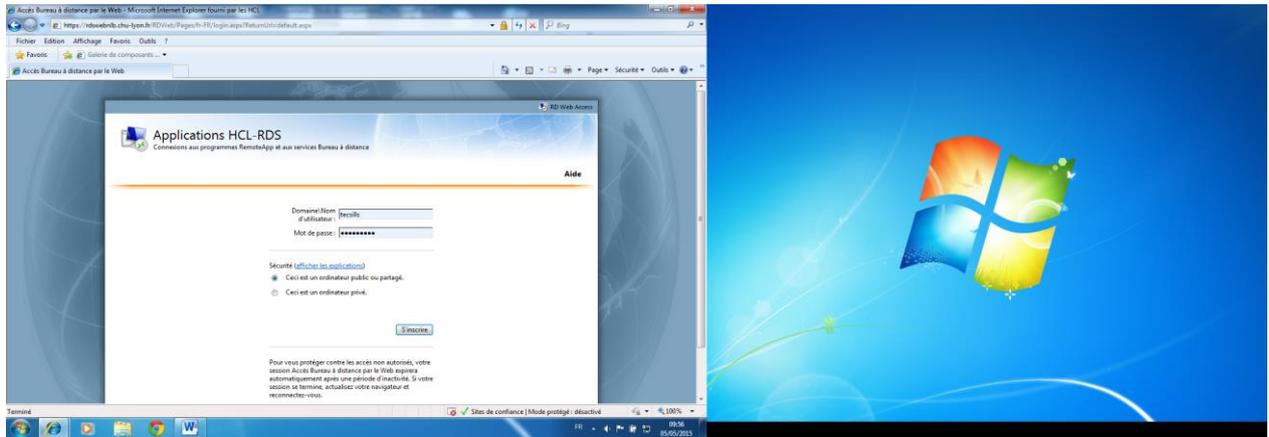
Une fois fini, on peut accéder en tant qu'administrateur en tout premier sur windows Seven.

Envoi d'un paquet via le SCCM

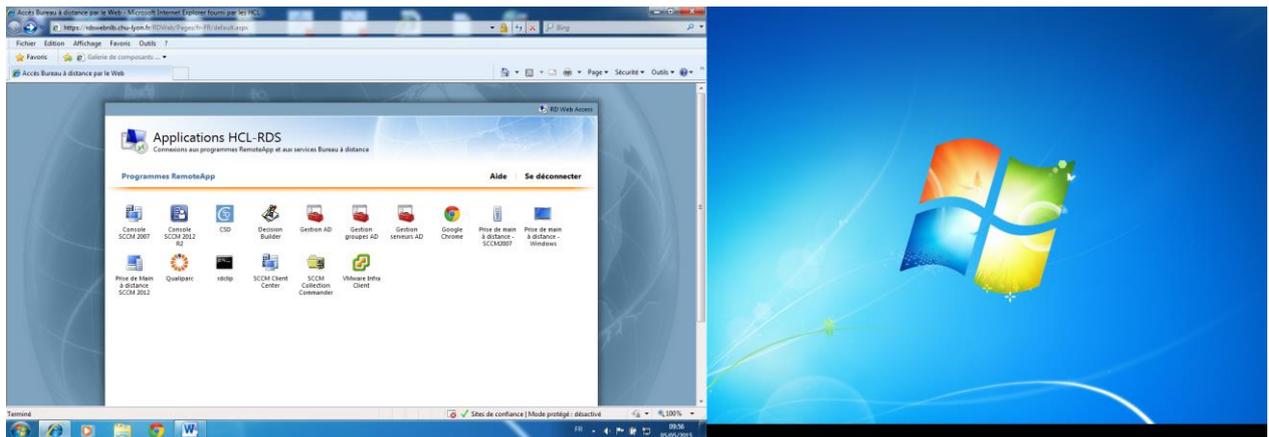
Un exemple d'installation via le SCCM par exemple une remasterisation d'un windows Seven



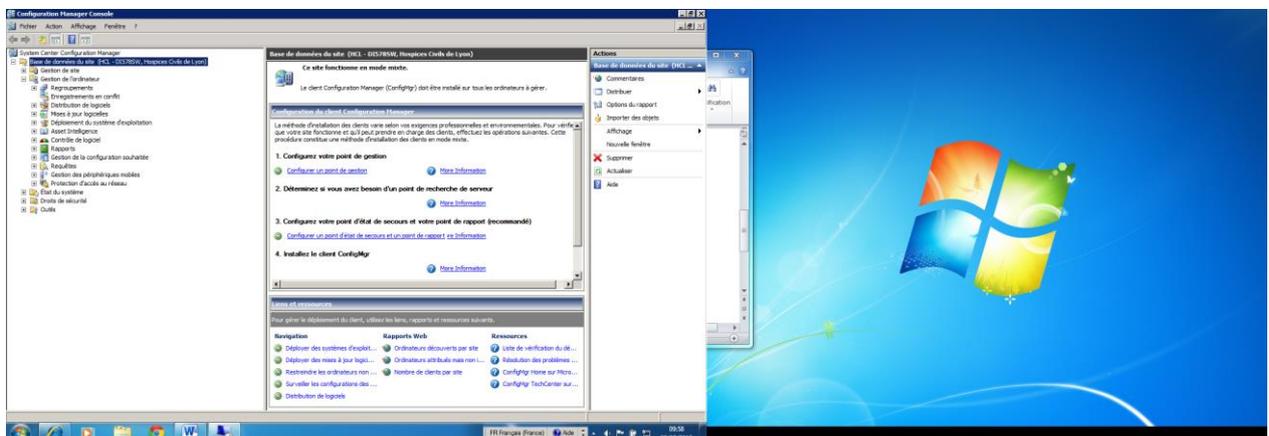
On se connecte directement via le RDS , c'est-à-dire le portail d'application avec un mot de passe.



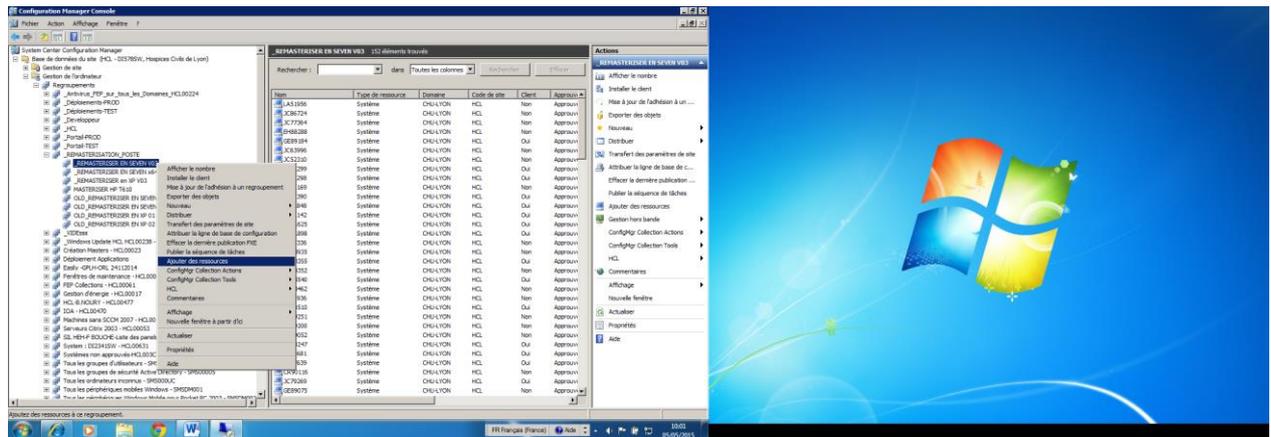
Plusieurs options s'offre à nous , nous choisissons Console SCCM 2007.



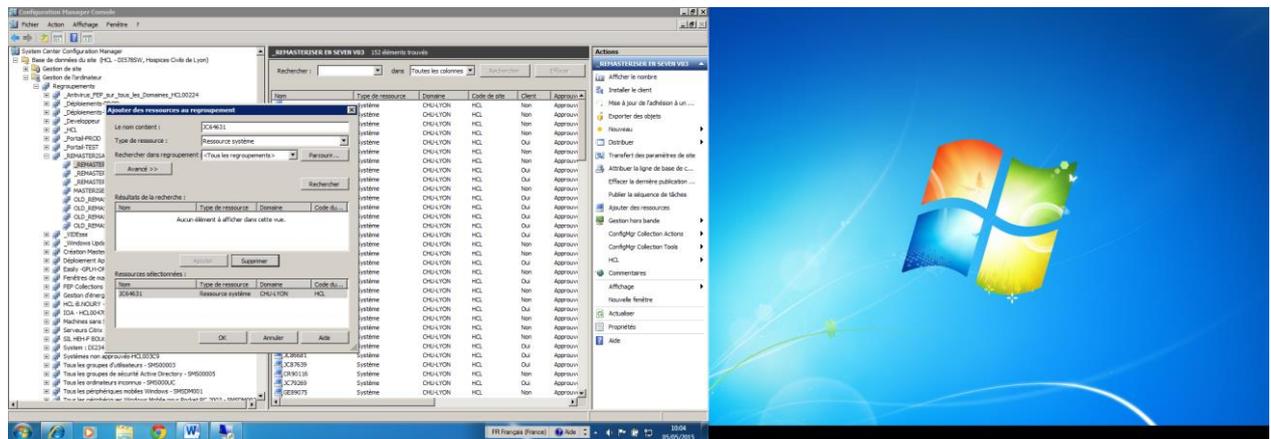
Nous arrivons sur la console



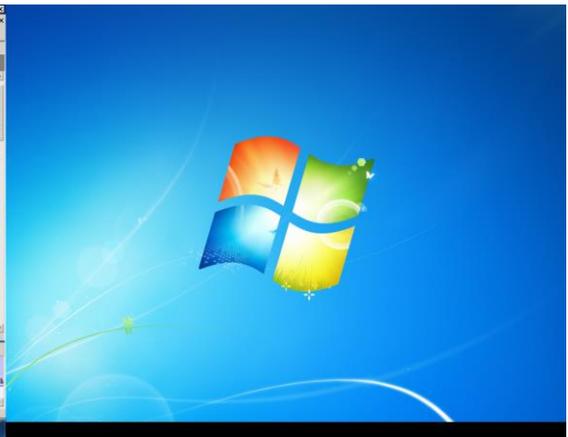
Dans l'onglet regroupement , choisir remasterisation Seven V03 (32 bits) faire un clic droit et ajouter des ressources.



Il ne manque plus qu'à renseigner le numéro qualiparc de l'ordinateur. On lance ensuite la recherche. Il apparaîtra alors dans résultat de la recherche. Une fois l'ordinateur trouvée, on l'ajoute au ressources sélectionnées et on valide avec ok. Il ne reste plus qu'à patienter quelques minutes pour que le paquet soit envoyer et s'installe.



Code	Etat	Date de l'incident	Opérateur de traitement	Désignation	Utilisateur	Priorité
921443	En attente	05/05/2015 09:29		Problème d'accès à des données qui bloque une page.	POUJOLUX, GE.	00001924 - D
921443	En attente	05/05/2015 09:07		Problème avec l'impression des codes barre avec Océid.	BONKOTTE, PATRICK.	00001931 - I
921443	En attente	05/05/2015 09:08		Problème avec l'impression des codes barre avec Océid.	BONKOTTE, PATRICK.	00001934 - I
921555	Travailler LPIE	04/05/2015 13:56		Impression très lente, même sous word. Très Ligne.	CHOUSSERON, PHE.	00001091 - I
921502	En attente	04/05/2015 11:56		Ligne B4. Demande Installation de matériel. 36.16.51	VAUJANY, CÉCILE.	00000912 - I
921586	En attente	04/05/2015 11:58		Incidents diversifiées installation Check pour POP	DEBETTYE, CLAU.	00001207 - I
921705	En attente	04/05/2015 09:24		Installation logiciel gestion sur PC type sud	ZACHORCA, ANNE.	00000972 - G
921881	En attente	04/05/2015 09:03		Déplacement d'un ordinateur sur une nouvelle pièce. 36.	BRANCHARD, FA.	00001019 - I
921930	En attente	30/04/2015 12:05		Pis de connexion au Web interne.	TRICOU, COCOLE.	
921297	Clôture avec confirmation	30/04/2015 12:03		Problème d'impression.	RUF, ISABELLE - S.	
921042	En attente	30/04/2015 09:52		Problème avec une machine	BEVNIER, NELLE.	00001209 - D
921517	Travailler HCL	30/04/2015 09:17		Windows à configurer	LEGA, JEAN-CAROL.	00001242 - I
921900	Clôture avec confirmation	30/04/2015 09:07	MORIEL EXT EDDY	un pas forme PASTEL qui apparaît sous le journal RDN	VACHER, JOCELY.	00000694 - P
921884	En attente	29/04/2015 13:57		PASTEL - Pas d'impression depuis le module Hingrah.	SARIC, MELANIE.	00001047 - P
921852	En attente	29/04/2015 12:51		Sans renouvellement automatique l'installation de page pour	ETON, ALAIN - JE.	00001048 - P
921897	En attente	29/04/2015 13:43		demande de débranchage des câbles pour et agencement	GUNET, MARIE-F.	00000451 - I
921652	En attente	29/04/2015 12:04		PASTEL - pb de redirection de l'impression Windows	BOGET, VERONIQUE.	00000603 - P
921611	En attente	29/04/2015 11:09		Incidents diversifiés Office 2010 - 2010	BOCHER, MARIANNE.	00000774 - I
921583	En attente	29/04/2015 10:51		URGENT - Mise à jour Logiciel et Matériel de 3 Postes	BEZALDRE, NADIE.	00000232 - I
921528	En attente	29/04/2015 09:44		INSTALLATION matériel réseau GERFORM pour	KERZEN, ALINA.	00000812 - G
921179	En attente	28/04/2015 14:15		Restauration de carte CPU	GOLFER, FRANC.	



Un exemple de tickets d'incidents que l'on peut rencontrer via l'application CSD.

Un exemple de qualiparc et du référencement de la zone du matériel (Bâtiment, étage, salle)

Code	Désignation
920006275	EM LENOVO PORTABLE THINKPAD R60

Hierarchie

- ETAH REGRUPPEMENT
- SECTEUR BIOPHARME
- CENTRE RESPOND
- UNITE FONCTIONNELLE

Localisation

- BOYS
- BRUN
- SITE GEOGRAPHIQUE
- BATIMENT/AVALLON
- ETAGE
- SALLE/BUREAU



Conclusion

elle rappelle les éléments importants du stage : les activités réalisées, les problématiques ...

elle présente le bilan final des missions : les objectifs sont-ils atteints ? quelles sont les améliorations possibles ?

elle propose un bilan PERSONNEL du stage : apports de connaissances, apports humains, contraintes, attentes, perspectives, etc.

Lors de ce stage j'ai pu réaliser un certain nombre d'activités qui ont été la participation à un projet, le suivi et résolution d'incidents, l'installation et la configuration d'éléments d'infrastructure, le remplacement ou la mise à jour d'éléments défectueux ou obsolètes, ainsi que la rédaction d'une documentation technique.

Ces activités m'ont permis de bien répondre à mon sujet et à ma thématique c'est ainsi que j'ai pu en voir un maximum.

Les objectifs qui ont été présentés, ont été atteints avec la préparation de postes pour les utilisateurs et les différentes demandes pour des interventions ont été menées à bien.

Selon les dispositions dans ce cas il y aura toujours des améliorations pour mettre à jours les différentes versions Windows qui ne sont pas les plus récentes. Tous les utilisateurs ne peuvent pas avoir les dernières versions mais la structure informatique maximise pour améliorer le parc informatique.