

Dossier U5

PRESENTATION

Groupe CONTY

Référents entreprise : Julien WOJTCZYK / Vincent DURFORT

Référents formation : Benoit DUFAITEL / Corina ROQUAIN



The banner features a green and yellow background with a silhouette of a human head on the right, filled with digital icons and network lines. On the left, there is a tilted logo for 'SOCIÉTÉ CONTY' with the tagline 'Informatique • Gestion • Impression'. The central text reads '40 ANS D'ACCOMPAGNEMENT & DE PROXIMITÉ'. At the bottom, there are five service categories in colored boxes: 'INFORMATIQUE ET RÉSEAUX' (blue), 'SYSTÈMES D'IMPRESSION' (orange), 'LOGICIELS DE GESTION' (teal), 'WIFI' (pink), and 'TÉLÉCOMS' (blue).

BTS SIO option SISR

2023-2025

Inès BONVALLET

Remerciements

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à Monsieur Julien WOJTCZYK, mon maître d'apprentissage, pour m'avoir accompagné tout au long de ces deux années de BTS SIO. Grâce à votre soutien, vos conseils avisés et votre patience, j'ai pu développer mes compétences techniques et professionnelles, ainsi qu'acquérir une vision claire du métier. Votre expertise et votre disponibilité ont été essentielles pour ma progression et ont largement contribué à la réussite de ce parcours.

Je remercie aussi toute l'équipe technique de CONTY, qui a toujours été là pour moi quand j'en avais besoin. Une pensée particulière à Dimitri GERVAIS et Jacques ROUSSEAU qui ont su m'apporter les réponses nécessaires quand j'étais en difficulté sur une tâche mais qui ont également toujours été très pédagogues avec moi.

Je souhaite également remercier Monsieur Benoit DUFAITEL, mon référent technique au sein de l'école, pour l'accompagnement pédagogique et les conseils précieux que vous m'avez prodigués. Votre rigueur et votre passion pour l'enseignement ont enrichi mon apprentissage et m'ont permis de mieux appréhender les aspects théoriques et pratiques de ce métier. Vous m'avez toujours poussé dans mes retranchements, et ce malgré les contraintes de temps lié au rythme de l'alternance et je vous suis reconnaissante parce que cela m'a été d'une grande aide, tant au niveau professionnel que personnel.

Enfin, je remercie l'ensemble de l'équipe pédagogique et de l'entreprise pour l'encadrement et le soutien dont j'ai bénéficié. Ces deux années ont été formatrices à bien des égards, et je suis reconnaissante pour les opportunités d'apprentissage et de développement professionnel qui m'ont été offertes.



Saint Pavace, le 12 novembre 2024

Objet : Attestation de travail de Madame Inès BONVALLET BLAIS

Madame, Monsieur,

Je soussignée, Véronique Gaumet, Responsable RH, représentant la société ETS CONTY, immatriculée sous le numéro 379 770 449 00021, atteste que Madame Inès BONVALLET BLAIS, née le 7 juin 2005 au Mans et demeurant au 33 avenue nationale à Arnage-72230, est employé en tant que Technicienne d'exploitation en informatique.

Son contrat, conclu sous la forme d'un contrat à durée déterminée en alternance, a débuté le 4 septembre 2023.

GAUMET Véronique
SAS Etablissements CONTY
au capital de 39 000 €
6 rue de Provence - 72190 ST-PAVACE
Tél. 02 43 82 06 63 - Fax 02 43 82 82 43
RCS Le Mans B 379 770 449

ETS CONTY - 6, rue de Provence - 72190 SAINT PAVACE
Tel : 02 43 82 06 63 - Email : accueil@ets-conty.fr - www.conty-informatique.fr
Sarl au capital de 39000 € - RCS Le Mans B 379 770 449 - APE 6202B - TVA Intra : FR 90 379770449

SOMMAIRE

1. L'Histoire du Groupe	5
1.1. <i>Ses Racines</i>	5
1.2. <i>Mutation importante</i>	5
1.3. <i>Développement et évolutions</i>	5
2. Présentation	8
2.1. <i>Localisation</i>	8
2.3 <i>Organisation Interne</i>	9
2.3.2 <i>Services et produits</i>	15
2.3.2.1 <i>Informatique</i>	15
2.3.2.2 <i>Wifi</i>	20
2.3.2.3 <i>Impression</i>	21
2.3.2.4 <i>Télécoms</i>	21
2.3.2.5 <i>Gestion</i>	21
2.3.3 L'équipe	22
2.3.3.1 <i>Organigramme</i>	23
2.3.3.2 <i>Chiffres</i>	23
2.3.3.3 <i>CSE</i>	24
2.3.4 Implication	24
2.4 Organisation Externe	25
2.4.1 <i>Partenaires</i>	25
2.4.2 <i>Fournisseur et Confrères</i>	27
2.4.3 <i>Concurrence</i>	27
3. Activités en entreprise	29
3.1. Configuration et gestion des services Microsoft 365	29
3.2. Assistance et dépannage des utilisateurs	37
4. Grille de compétences	45
5. Conclusion	46

1. L'Histoire du Groupe

1.1. Ses Racines

Le Groupe Conty fut fondé en 1979 par Jean Conty. Ce dernier a commencé par passion, puisqu'il était au départ seul, dans son garage, proposant ses services de réparation de machines à écrire. Il est mécanographe de formation, mais a d'abord tenu durant 13 ans le bar tabac de Coulaines (un des plus importants de Sarthe à l'époque).



Il a donc décidé de monter son entreprise, implantée à Saint-Pavace (Sarthe), qui démarre avec une activité de vente, d'installation et de réparation de machines à écrire et copieurs analogiques. Il n'y avait que 4 salariés.

1.2. Mutation importante

En effet, l'entreprise prend un tournant en 1988 puisqu'elle s'oriente vers l'informatique à compter de cette date. Au fil des années, son activité se diversifie pour aller vers le domaine de la vente, installation et maintenance d'ordinateurs, de serveurs, de réseaux, d'imprimantes, de copieurs, de solutions de sauvegarde, et travaille avec de nombreuses entreprises et collectivités locales sarthoises.

1.3. Développement et évolutions

CONTY développe en 1990 un Service dédié aux logiciels de gestion assurant à la fois la vente des logiciels, les mises à jour et la formation des utilisateurs.

En 1996, l'entreprise est reprise est reprise par Yves BOUTTIER, salarié de la société depuis une quinzaine d'années.

En 2001, elle compte 20 salariés et intègre de nouveaux locaux, plus spacieux :



En 2005, une Agence est créée dans l'Orne, puis en 2010 : une autre est créé en Mayenne :



Agence de Changé, MAYENNE (53810)

En 2016, CONTY compte 35 salariés répartis sur 3 sites (72, 61 et 53). L'entreprise est cédée par Yves BOUTTIER à 2 cadres : Dany EDON (dirigeant actuel) et Véronique GAUMET (responsable Ressources Humaines actuelle).



Dany EDON (à droite), Yves BOUTTIER (au centre) et Véronique GAUMET

En 2017, CONTY développe son activité WIFI professionnel pour créer des ponts entre 2 bâtiments, couvrir des ateliers, plateformes logistiques, bureaux ou encore hôtels.

En 2018, la croissance continue, le Groupe CONTY compte 42 salariés. En 2019, le Groupe lance l'activité Télécoms d'entreprise (liens internet et téléphonie IP).

En 2019, le Groupe fête ses 40 ans et rends un dernier hommage à Mr Jean CONTY, puisqu'il s'éteindra en 2020 à l'âge de 90 ans :



Jean CONTY (à gauche), Yves BOUTTIER (au centre) et Dany EDON

Enfin, le Groupe franchi une nouvelle étape puisqu'il ouvre une Agence à Flers, dans l'Orne :



Il obtiendra également le label EXPERTCYBER en 2023 et l'agence CONTY 61 basée à Alençon prends son indépendance (elle devient LINEOTEC). L'entreprise compte à présent 50 collaborateurs.



2. Présentation

2.1. Localisation

L'entreprise est présente sur 3 sites géographiques. Chaque entité possède chacun sa base de données client et dessers sa région. Ils fonctionnent en cohésion et l'esprit d'équipe en est la base. Le site de Saint-Pavace est le siège et ceux de Flers et Laval sont des Agences.

CONTY 72 est un prestataire reconnu en Sarthe puisqu'il propose un accompagnement de proximité aux entreprises et collectivités territoriales de Sarthe. Situé aux portes du Mans, ce site permet une réactivité de qualité.

Enfin, sa localisation permet d'améliorer l'axe sociétal visé, qui est de conquérir de nouveaux clients car, elle permet d'étudier ce marché plus facilement, de définir un plan marketing et de valoriser les savoirs faire historiques.

2.3 Organisation Interne

2.3.1 Démarche RSE

Depuis sa création le groupe CONTY se construit sur des valeurs fortes :

- Apporter de bonnes conditions de travail aux salariés, assurer leur formation et favoriser leur évolution professionnelle
- Développer des pratiques loyales avec ses clients et ses fournisseurs
- Limiter l'impact environnemental de son activité
- S'impliquer auprès des communautés et du développement local

Voici quelques exemples d'actions menées dans le cadre de leur démarche RSE.

2.3.1.1 Dimension environnementale

La fabrication des ordinateurs, serveurs, écrans, imprimantes et copieurs qui sont au cœur de leur activité a un lourd impact environnemental. CONTY s'attèle donc à réduire cet impact en agissant sur différents niveaux tels que le maintien des produits en service le plus longtemps possible, la mise en avant de produits plus vertueux et le reconditionnement de produits

Ils agissent également pour réduire l'impact environnemental de leurs équipes, avec la création d'une charte interne et des actions sur les déplacements.

2.3.1.1.1 Limiter l'impact des produits déployés

Conscients de l'empreinte écologique croissante du secteur informatique, ils adoptent des pratiques écoresponsables. Ces pratiques vont du recyclage des équipements à la mise en place de matériel économe en énergie. Cette dimension environnementale traduit leur volonté de réduire leur empreinte carbone tout en offrant des solutions technologiques durables à leurs clients.

Avec cette orientation RSE, Conty Informatique confirme son rôle d'acteur responsable dans l'industrie IT, contribuant ainsi activement à un avenir numérique plus vert. Ils agissent à différents niveaux pour limiter l'impact global des produits qu'ils déploient chez leurs clients :

Durée de vie des produits :

Dans le domaine informatique, de nombreux prestataires procèdent à un remplacement systématique du matériel au bout de 4 ou 5 ans. Chez Conty, ils examinent au cas par cas si l'appareil peut encore assurer sa fonction avec un bon niveau de fiabilité et de performance. Cet examen est systématique avant de proposer un remplacement. Ils vérifient également s'il pourrait être utilisé d'une autre façon.



Recherche de produits vertueux :

Ils assurent une veille auprès des fabricants afin de mettre en avant leurs produits les plus vertueux. Par exemple : des ordinateurs fabriqués avec du **plastique recyclé**, des imprimantes et copieurs à technologie jet d'encre. Ces dernières, **moins énergivores**, équipés de cartouches d'encre à grande capacité, permettent de limiter la quantité de plastique utilisée pour fabriquer les cartouches.



Reconditionnement des produits :

Lorsqu'un produit tel qu'un ordinateur, une imprimante ou un photocopieur est en bon état ou facilement réparable, mais doit être remplacé par un produit à plus grande capacité (plus puissant, plus rapide), ils le reconditionnent. Ils lui donnent ainsi une seconde vie chez un client qui en aura une utilisation moins intensive.



Ils reconditionnent également les onduleurs en installant des batteries neuves. Pour les écrans, ils procèdent à des ventes d'occasion. Leur objectif, ne jeter aucun matériel qui peut encore être utilisé.

Recyclage des produits en fin de vie :

Ils confient les produits informatiques en fin de vie à la société **ENVIE 2E** organisme agréé pour le traitement des DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques). ENVIE 2E assure le démantèlement des produits et la valorisation des matières qui le constituent, afin de limiter l'impact environnemental du cycle de vie de ces produits.

Pour le recyclage des copieurs, ils font appel à la société **E-déchets**.

Pour les consommables de copieurs et imprimantes, ils font appel à la société de recyclage **Conibi**.



2.3.1.1.2 Limiter l'impact de ses équipes

Création d'une charte interne :

Une équipe d'une douzaine de salariés a travaillé sur la réalisation d'une charte qui liste l'ensemble des pratiques à adopter par chacun pour limiter leur consommation d'énergie et d'eau.



Actions sur les déplacements :

Pour limiter les déplacements, les techniciens réalisent un maximum d'intervention de maintenance ou de dépannage à distance via des dispositifs de télémaintenance.

Les déplacements des salariés entre agences, ou sur des événements professionnels sont réalisés systématiquement en covoiturage ou en train.

Pour les petits déplacements nécessitant peu de transport de matériel, ils incitent leurs salariés à utiliser le vélo électrique. Ils ont également commencé à renouveler leur flotte de voitures et d'utilitaires avec de l'électrique.



2.3.1.2 Dimension Sociale

La **dimension sociale de la démarche RSE** (Responsabilité Sociétale des Entreprises) joue un rôle clé dans la stratégie globale de Conty Informatique. Elle englobe des enjeux tels que le bien-être au travail, l'égalité des chances, la diversité, la formation continue et la protection des droits de l'homme. En privilégiant une gestion éthique et inclusive des ressources humaines, Conty Informatique s'engage dans une démarche RSE orientée vers le volet social, visant une croissance durable pour l'entreprise et la société.

2.3.1.2.1 Collaboration avec le réseau ENVIE

Ils ont choisi de faire appel à ENVIE 2E pour assurer le recyclage de l'ensemble des produits en fin de vie (ordinateurs, écrans, claviers, souris, serveurs, imprimantes, copieurs...) afin de soutenir son action sociale et solidaire.

En effet, les entreprises du réseau Envie concourent à l'insertion par le travail et la formation professionnelle de personnes en situation de fragilité et rencontrant des difficultés d'accès à l'emploi.

2.3.1.2.2 Collaboration avec les Bureaux du Cœur

Ils sont « hôte » pour les Bureaux du Cœur, sur leur site de Saint Pavace. Ils accueillent une personne en grande précarité au sein de leurs locaux le soir et le week-end, pour une durée de plusieurs semaines à plusieurs mois.



L'association des Bureaux du Cœur assure un suivi social régulier de chaque bénéficiaire. L'objectif est de permettre à ces personnes de travailler sur leur projet professionnel ou leur réinsertion.

2.3.1.2.3 Soutien à l'association TANKANTO Initiatives Solidaires



Ici le dirigeant Dany EDON en mission locale à la MFR du Sénégal

Le groupe CONTY est partenaire depuis plus de 10 ans de l'association Tankanto Initiatives Solidaires qui travaille depuis 30 ans avec la Maison Familiale Rurale du village de Tankanto au Sénégal.

Si bien que cette collaboration a permis de mener à bien des projets dans différents domaines, que ce soit : la création de carrés maraîchers cultivés par 60 femmes, l'Aide à l'entrepreneuriat // Micro-crédits, l'Activité d'apiculture, le Développement d'une savonnerie, un Poste de santé ou encore des Actions d'éducation et d'alphabétisation.

Les salariés du groupe CONTY sont partis en mission avec des **ordinateurs** en pièces détachées, remontés sur place avec la contribution d'un **prestataire informatique local** pour créer un centre de ressources. Ils ont également participé à une mission d'aide et de soutien à l'entrepreneuriat local. L'objectif est d'aider de jeunes créateurs d'entreprise via un parrainage avec des entrepreneurs locaux expérimentés locaux. Ainsi que via l'octroi d'un financement sous forme de prêt d'honneur.

2.3.1.3 Dimension Territoriale

2.3.1.3.1 Collaboration avec les groupements d'entrepreneurs locaux

CONTY, dans sa démarche RSE, s'implique dans de nombreux groupements d'entrepreneurs locaux tels que le CJD, Initiative Sarthe, Entreprendre, LUCIE. Ils sont également membres de réseaux d'entreprises liés au secteur de l'informatique comme ADN Ouest et EBEN.

Par ailleurs, ils collaborent avec différents acteurs des collectivités territoriales pour proposer régulièrement des ateliers de sensibilisation à la cybersécurité.



2.3.1.3.2 Formations en alternance

Ils accueillent régulièrement des jeunes en formation en alternance, issus de différentes écoles du territoire.

Ils sont également associés à un groupement d'entreprises régional qui a fondé en 2023 l'école **Cyber Univers'IT**. Cette école propose des formations en alternance aux métiers de techniciens informatique et de spécialistes cybersécurité.



2.3.1.3.3 Mécénat



Ils mènent plusieurs actions de mécénat auprès d'acteurs locaux dans le domaine culturel et sportif (Festival de l'Humour les Embuscades, Boucles de la Mayenne, JA Sougé sur Houette).

Le mécénat est une démarche RSE essentielle pour Conty Informatique. En offrant un soutien financier ou en nature à des causes ou projets variés, l'entreprise démontre son engagement envers des valeurs sociétales. Cette approche gagnant-gagnant renforce la confiance avec les parties prenantes, tout en contribuant activement au bien-être de la communauté et à la promotion de l'innovation culturelle, sociale et environnementale.



2.3.2 Services et produits

Conty accompagne les professionnels pour tout ce qui concerne leur informatique. L'entreprise apporte un service complet : analyse des besoins, proposition du matériel ou de la solution la plus adaptée, vente, installation, maintenance et hotline. Avec ces 3 agences situées à Laval, Le Mans et Flers, CONTY est un prestataire informatique proche de ses clients qui accompagne plus de 2500 entreprises de toutes tailles, situées en Sarthe, Orne et Mayenne.

2.3.2.1 Informatique

2.3.2.1.1 Ordinateurs professionnels

Ordinateurs portables ou PC fixes, CONTY propose une gamme d'ordinateurs ciblée. Les conseillers proposent l'ordinateur le plus adapté à chaque utilisateur, en fonction de la puissance, de la capacité de stockage, et de la connectique nécessaire pour son poste de travail. Ils proposent également les écrans, les claviers et les souris.

Ils assurent la livraison et une installation complète de l'ordinateur (logiciels et données). Ils assurent également des contrats de maintenance et un service de hotline informatique.

Lorsque vous achetez un ordinateur chez CONTY, on ne se contente pas de vous le livrer ! Un technicien prendra le temps d'y **installer les logiciels nécessaires et de transférer les données**, afin qu'il soit prêt à l'utilisation.



1. Livraison



2. Installation



3. Transfert de données

2.3.2.1.2 Serveurs

Au cœur de l'infrastructure informatique de l'entreprise, le serveur constitue un véritable enjeu. Que vous soyez une TPE ou une entreprise qui dispose de plus d'une centaine de postes, CONTY vous accompagne pour sélectionner le type de serveur informatique le plus adapté à votre infrastructure actuelle, et à ses évolutions futures. Virtualisation des serveurs, hyperconvergence, clusters, les experts mettent en place la solution optimale pour une infrastructure performante. Ils travaillent également sur la fiabilité, pour limiter au maximum les risques de panne et permettre la poursuite de l'activité.

2.3.2.1.3 Réseaux

Conception et mise à niveau de réseaux informatiques

CONTY intervient aussi bien sur des conceptions de réseau informatique pour des entreprises qui implantent de nouveaux sites, que sur des évolutions de réseau pour donner suite au développement des équipes ou au déploiement de nouveaux matériels. Dans les 2 cas, les techniciens analysent l'ensemble des utilisations du réseau et les flux qu'elles nécessitent.

Ils réalisent ensuite une segmentation du réseau en différents sous-ensembles et définissent précisément les accès dont disposent les différents segments. Cette segmentation permet de bien gérer les flux dont chaque utilisateur a besoin et de limiter au maximum les accès aux éléments stratégiques. Par exemple, un segment « téléphonie » ne communiquera qu'avec l'extérieur via le web, un segment « atelier » ne communiquera qu'avec quelques autres segments, et le cœur de l'infrastructure réseau ne sera accessible que depuis un nombre très limité de postes. Cette segmentation du réseau constitue un réel enjeu de cybersécurité.

Puis les spécialistes déterminent quels sont les switch (ou commutateurs) nécessaires pour réaliser toutes les connexions au sein du réseau. Ils fournissent un routeur pour assurer la communication du réseau avec l'extérieur via internet (ou avec d'autres réseaux). Le routeur doit à la fois gérer les flux de données dans le respect des droits d'accès et assurer une protection du réseau (firewall).

Dans le cas de réseaux étendus, avec des distances de plus de 70 mètres, les câbles en cuivre ne permettent pas d'assurer un débit suffisant. CONTY conseille donc des baies intermédiaires, reliées par des fibres optiques qui garantissent de hauts débits.

Installation de réseaux informatiques, Conty assure :

La mise en place de la segmentation du réseau et la gestion des accès

La connexion des différents éléments (serveurs, PC fixes et portables, tablettes, copieurs, imprimantes, téléphonie, vidéosurveillance, outils de production...)

La mise en place et le paramétrage des baies, des switch et des routeurs.

Pour le câblage, ils font appel à des partenaires spécialisés, ou le client fait intervenir son propre prestataire.

Maintenance

L'équipe technique CONTY est à la disposition de ses clients en cas de dysfonctionnement sur le réseau : ses informaticiens assurent le diagnostic, et mènent pour cela une analyse permettant de comprendre si le dysfonctionnement est lié au branchement de nouveaux appareils, à des défaillances de matériel comme les switch et les routeurs, ou à un problème sur le câblage. Ils assurent ensuite les paramétrages et/ou le remplacement de matériel permettant de régler le problème, ou vous oriente vers un électricien si celui-ci résulte du câblage.

2.3.2.1.4 Sauvegardes

Les sauvegardes informatiques sont cruciales pour la pérennité des entreprises. CONTY propose uniquement les **Sauvegardes externalisées** : sauvegarde des données ou sauvegarde totale des disques durs et vous conseille dans le choix des solutions les plus adaptées à votre organisation. Elle assure aussi leur déploiement.

Un Datacenter de proximité situé à Laval :

Dans un souci de transparence envers ses clients et pour pouvoir assurer une **sécurité et une confidentialité maximales** des données, CONTY a fait le choix de la proximité avec un data-center situé à LAVAL, à deux pas de l'agence CONTY 53. Bien sûr, ce data-center est hautement sécurisé, et toutes les données sont répliquées dans 2 bâtiments distincts.

La maîtrise du stockage, avec des serveurs appartenant à CONTY :

Ces serveurs sont gérés directement par le pôle technique. Ainsi, il n'y a aucun intermédiaire, la maîtrise des données et la réactivité sont optimales.

La réactivité :

Les sauvegardes informatiques doivent permettre un rétablissement rapide de l'activité chez les clients. Avec la proximité du Datacenter, en cas de défaillance majeure impliquant un très gros volume de données, plutôt que de subir **les temps de téléchargements** qui peuvent être importants, les techniciens CONTY copient le serveur du data-center et l'amènent sur le site client, **gagnant un temps précieux** pour rétablir le système.

La fiabilité de Veeam :

Les sauvegardes informatiques externalisées CONTY sont réalisées avec le logiciel Veeam, l'un des leaders du secteur et une référence au niveau technique.

Des durées de rétention définies avec chaque client :

2 semaines, 1 mois, 2 mois, les durées de rétention des sauvegardes sont définies au cas par cas en fonction des besoins et des volumes de stockage souhaités. Pendant toute la durée de rétention, les sauvegardes CONTY permettent de retrouver des éléments supprimés à une certaine date (mails, fichiers, documents SharePoint, ...).

2.3.2.1.5 Sécurité

La cybersécurité devient à juste titre une préoccupation majeure dans toutes les entreprises. Antivirus, gestionnaire de mots de passe, pare feux, solutions de protection des mails, CONTY vous conseille le dispositif le plus adapté à vos besoins et à votre budget afin d'assurer la cybersécurité de votre organisation. Les techniciens assurent l'installation et le paramétrage des solutions choisies. Et une assistance en cas d'incident.

Les solutions de protection

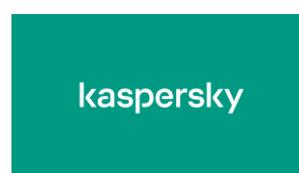
Conty propose tout l'éventail des solutions, et vous amène diagnostic et conseil pour choisir les solutions les plus adaptées à votre structure.

Routeurs et pare-feu

CONTY propose des routeurs (SonicWall uniquement) et pare feux (ou firewall) de différents niveaux, afin de s'adapter aux besoins de votre organisation. Ces solutions peuvent assurer le contrôle et la surveillance des accès internet, le filtrage de flux, l'analyse des flux pour détecter les éléments malveillants, le blocage de ces éléments dans des bacs à sable avant qu'ils ne pénètrent le réseau local, la connexion de différents sites d'entreprise, le cryptage des données.

Antivirus

CONTY est certifié par 2 des leaders mondiaux des **concepteurs d'antivirus**, **Bitdefender** et **Kaspersky**.



Ils recommandent la mise en place d'antivirus avec EDR (Endpoint Detection & Response) qui détectent les activités suspectes sur les ordinateurs et les appareils mobiles, et réagissent en cas d'incident (mise en quarantaine du poste, blocage, suppression de fichier téléchargé...).

L'EDR utilise l'intelligence artificielle pour analyser en permanence l'activité des différents terminaux et réagir en cas d'activité inhabituelle.

Les techniciens sont régulièrement formés pour maîtriser l'antivirus ainsi que l'ensemble des paramétrages permettant d'éviter les interférences avec les applications des clients. Ils personnalisent la configuration de l'antivirus en fonction de l'environnement de travail. Une console hébergée permet à CONTY de distribuer la configuration des antivirus sur les postes.

Si une menace est détectée, la console permet d'appliquer les correctifs instantanément sur tous les postes gérés.

Protection d'e-mails

Les mails sont les vecteurs d'une grande majorité des menaces actuelles (ransomwares, phishing, etc). CONTY propose des solutions de protection prédictives dotées de bac à sable (ou sandbox). Elles ouvrent tous les mails dans ce « bac à sable » situé sur leurs serveurs. Toutes les pièces jointes sont ouvertes et analysées, tous les liens sont cliqués, et les comportements des sites et des programmes analysés avant que le mail soit transféré dans la boîte mail. Un rapport informe l'utilisateur et/ou l'administrateur réseau des blocages réalisés. Ce rapport peut être journalier, hebdomadaire ou mensuel.

2.3.2.1.6 Maintenance et infogérance

CONTY a obtenu toutes les certifications lui permettant d'assurer la maintenance du matériel informatique et des solutions commercialisées. L'entreprise propose plusieurs types de contrats de maintenance et intervient aussi bien en télémaintenance que sur site.

Avantage pour le client, il n'a plus besoin de faire appel aux grandes plateformes des constructeurs ou des éditeurs en cas de problème. Il est pris en charge par l'équipe technique CONTY, son prestataire informatique de proximité, qui connaît bien son système d'information et son organisation.

Pour les clients qui souhaitent disposer de compétences informatiques sans recruter un responsable informatique interne, CONTY propose des prestations d'infogérance. Un technicien CONTY est régulièrement présent chez le client pour assurer la maintenance du parc, répondre aux demandes des salariés, installer les logiciels, paramétrer les messageries, etc. La fréquence et la durée de présence sont adaptées au besoin du client et définies dans un contrat.

2.3.2.1.7 Cloud

Partage et mobilité avec Microsoft 365

Aujourd'hui les équipes sont de plus en plus mobiles, et travaillent de plus en plus en mode collaboratif. CONTY propose des solutions qui répondent à ces évolutions des modes de travail, avec notamment la solution Microsoft 365 et ses différentes composantes :



- **Microsoft Exchange** : une messagerie professionnelle hébergée synchronisée sur tous les appareils (ordinateur, tablette, smartphone), et qui assure la sauvegarde des mails. Exchange apporte également la gestion synchronisée et partagée des calendriers, des contacts et des tâches, ce qui permet, par exemple, à un salarié sédentaire d'inscrire des RV sur le planning de commerciaux ou d'équipes techniques mobiles.
- **SharePoint** : une plateforme dédiée au stockage et au partage de documents qui permet à plusieurs collaborateurs de contribuer à l'élaboration d'un même document, via un intranet ou un extranet. SharePoint permet également de mettre des documents en ligne sur un site intranet public, par exemple un catalogue produit.
- **Microsoft Teams** : permet de réaliser des visioconférences très simplement, sans que les interlocuteurs aient besoin de télécharger un logiciel. Avec Teams, vous pouvez garder le contact en distanciel avec vos clients, vos prestataires, ou vos collègues en télétravail, organiser facilement des webinaires...
- **One Drive** : un espace de stockage en ligne qui permet de synchroniser ses fichiers avec l'ensemble des appareils connectés, et de travailler à distance sur les documents.

L'externalisation des données présente de nombreux avantages, souplesse, sécurité, connexions à très haut débit, mais n'est pas forcément adaptée à toutes les structures.

Pour faire leur préconisation, les conseils de vente prennent en compte de nombreux critères tels que le nombre d'utilisateurs en mobilité, le volume de données, le débit des connexions disponibles dans l'entreprise, le coût d'obtention du haut débit, le prix des serveurs en interne, le coût de la location en cloud... permettant ainsi au client de faire son choix en toute connaissance de cause.

2.3.2.2 Wifi

Prestataire wifi depuis plus de 15 ans, Conty met en place le réseau wifi dont vous avez besoin. Ateliers, stockages, bureaux, bars, restaurants, établissements de santé, ils interviennent dans tous les types de bâtiments. Les experts s'assurent de la qualité de la couverture des différentes zones et de la sécurisation du réseau. Ils proposent un service clé en

main avec une étude, la préconisation des solutions les plus adaptées, la vente, l'installation, une hotline et un service maintenance / SAV. Avec ces 3 agences situées à Laval, Le Mans et Flers, CONTY est un prestataire wifi proche de ses clients qui intervient auprès des entreprises et des collectivités situées en Sarthe, Orne et Mayenne.

Ce service comprend différents aspects tels que : l'expertise wifi, l'étude de couverture, les solutions (bornes wifi, pont wifi...) ainsi que le Hotspot.

2.3.2.3 Impression

De la petite imprimante de bureau au photocopieurs 100 pages minutes, CONTY propose une très large gamme de solutions d'impression. Analyse de vos besoins, proposition des copieurs et imprimantes les plus adaptés, installation et maintenance des appareils, renouvellement automatique des consommables, Conty assure un service clé en main auprès des entreprises et des collectivités installées en Sarthe, en Mayenne et dans l'Orne.

Dans ce service on peut retrouver notamment : les imprimantes professionnelles, les photocopieurs professionnels, la maintenance et gestion de flotte ainsi que la gestion de documents électroniques.

2.3.2.4 Télécoms

Les **télécoms entreprise** sont complexes à appréhender du fait de la multitude des offres et des évolutions incessantes. Conty vous accompagne et vous oriente vers les connexions internet et vers les solutions de téléphonie entreprise qui correspondent le mieux aux besoins de votre structure. **Simplifier la gestion des contrats**, permettre à vos équipes une grande **mobilité et un travail collaboratif**, tout en vous faisant **réaliser des économies**, telle est la mission des spécialistes télécoms entreprise !

Ce service propose plusieurs choses : des connexions internet professionnelles et abonnement mobiles, la téléphonie d'entreprise IP ainsi que des solutions et matériels de téléphonies.

2.3.2.5 Gestion

Conty propose des **logiciels de gestion entreprise** à ses clients basés en **Sarthe**, en **Mayenne**, ou dans l'**Orne** assortis d'un **service clé en main**, de **proximité**. En effet, les consultants assurent à la fois le diagnostic de vos besoins, la recommandation du logiciel le plus

adapté, l'installation du logiciel, le paramétrage, la formation des utilisateurs, la maintenance et un service de hotline. De plus, vous disposez d'un interlocuteur unique, qui connaît bien votre équipe et votre activité, ce qui facilite grandement les échanges !

Ce service comprend : une équipe dédiée et spécialiste des logiciels de gestion (SAGE, EBP, Silae), des outils de reporting, une dématérialisation RH et de factures ainsi qu'une gestion des notes de frais, du temps de travail et des absences.

2.3.3 L'équipe

Ce sont près de 50 personnes à votre service, qui vous connaissent, connaissent votre parc et vos besoins.

- 7 technico-commerciaux identifient les solutions les plus adaptées à vos besoins et vous apportent des conseils pour faire évoluer votre parc
- 30 techniciens assurent les installations, la hotline et la maintenance,
- 5 formateurs réalisent les formations sur les logiciels (gestion et bureautique)

Sa richesse : la diversité des talents et des profils de l'équipe

Au travers de ses recrutements, le groupe CONTY cultive une politique en faveur de la diversité, de l'égalité professionnelle et de l'emploi de travailleurs handicapés. L'équipe, relativement jeune, s'appuie sur des techniciens chevronnés, qui transfèrent leurs savoir-faire. Les membres de l'équipe partagent également les compétences acquises lors de leurs fréquentes formations.

Formation et promotion interne :

La formation professionnelle permanente des collaborateurs, leur montée en compétence, l'évolution lors de leurs parcours professionnels font partie de l'ADN de la société. Ainsi, les dirigeants actuels comme leur prédécesseur et les principaux cadres du groupe ont intégré l'entreprise en tant que technicien informatique, commercial ou administratif et ont évolué au cours de leur carrière.

Valeurs humaines et convivialité

Respect, bienveillance, empathie et entraide sont au cœur de la culture d'entreprise CONTY. Toute l'équipe travaille dans une grande convivialité, entretenue par de nombreux événements permettant de fédérer l'ensemble des collaborateurs.

2.3.3.1 Organigramme



2.3.3.2 Chiffres

Voici les données Chiffres d'Affaires du groupe au dernier bilan clôturé le 30/09/2023 :

CA ETS CONTY : 5 182 334,81€

CA CONTY 53 : 1 317 571.27€

2.3.3.3 CSE

Le Comité Social et Economique élit 2 délégués au sein de l'entreprise pour une durée de 4 ans. Le protocole a établi 2 tours de votes : le premier qui est fixé au 13 juin et le second au 28 juin. La direction affiche les candidats sur les panneaux réservés aux communications internes.

Ce dernier se composera alors de 2 titulaires et 2 suppléants, qui pourront proposer des axes d'améliorations au sein de la société et voter pour des mises en place effectives.

2.3.4 Implication

Conty s'implique dans plusieurs organisations professionnelles

Le GP-EN Groupement Patronal des Entreprises du Numérique

CONTY fait partie d'un groupement d'ESN (Entreprises de Services Numériques) des Pays de La Loire qui ont décidé de relever collectivement plusieurs défis :

- Le recrutement, face à la pénurie de main d'œuvre qualifiée dans leurs domaines d'activité
- La montée en compétence de ses collaborateurs
- La cybersécurité

Le groupement a créé le campus Cyber Univers 'IT, une école de formation en alternance qui propose des cursus de techniciens informatique niveau Bac+4 et bac+2, ainsi que des modules de formation continue.



La Fédération EBEN

EBEN est un syndicat patronal qui représente la Branche des entreprises du bureau et du numérique et porte la convention collective nationale. EBEN apporte également de nombreuses informations et services à ses membres au niveau juridique, RSE, cybersécurité, usages et évolution des métiers, ... La fédération offre un formidable espace d'échange et de partage d'expérience entre professionnels.



Le Groupement Eurabis

CONTY a rejoint ce groupement qui fédère plus de 150 entreprises informatiques, regroupant plus de 1500 collaborateurs sur le plan national et leur permet d'améliorer en permanence leur offre et leur service. En effet l'appartenance à ce groupe permet :

- D'échanger avec des confrères pour développer les bonnes pratiques et bénéficier de leur expertise dans des domaines spécifiques
- De bénéficier de relations privilégiées avec les constructeurs et les éditeurs
- D'accéder à une veille technologique et à des formations très pointues



2.4 Organisation Externe

2.4.1 Partenaires

L'entreprise fonctionne en tant que revendeur principal de solutions. Parmi ces solutions nous pouvons retrouver :

- **VEEAM** : Logiciel de sauvegarde externalisée 
- **Microsoft 365** : Exchange ou Licence PC et Serveurs 
- **VADE Secure** : Solution de sécurité pour les services de mails Microsoft 365 
- **Synology** : NAS
 - **Certifications obtenues :** 
- **EPSON BROTHER et Triumph-Adler** : contrat de revendeur, mainteneur, assureur des envois de consommables et prix d'achats spécifiques
 - **Certifications obtenues :**



Acer et HP (Hewlett Packard) : volume en fonction du Chiffre d’Affaires à l’année et assurer le Service Après - Vente du matériel



Certifications obtenues :



- **Wildix et Unyc :** même contrat que pour ACER mais cette fois pour la téléphonie



- **BEEMO :** Solution de sauvegarde de données, prestataire nécessaire pour accéder à la console de gestion.



- **UBIQUITI :** Société américaine de fabrication et vente de produits de communications de données sans fil et câblées, notamment des bornes WIFI.



- **EBP, SAGE et Silae :** Logiciels de gestion commerciale, de paie et Ressources Humaines.

○ **Certifications obtenues :**



2.4.2 Fournisseur et Confrères

Le groupe possède un fournisseur unique pour tous ses logiciels, matériels etc. Il s'agit de la société **ALSO**. Enfin, il possède un confrère avec qui il travaille sur les sujets de développement logiciel et sites web : la société **ADG Software**.



Pour la gestion interne de sa base de données clients, CONTY a fait appel à :

- **Artis** : un éditeur d'ERP totalement personnalisable et optimisé à la demande



Enfin, pour la gestion de prise de main à distance des machines, le groupe a fait appel à :

- **RG System** : un prestataire proposant des solutions informatique (notamment un outil de télémaintenance qui est utilisé chez CONTY)



2.4.3 Concurrence

Le Groupe CONTY, bien que très bien implanté dans le département de la Sarthe, de l'Orne et de la Mayenne possède néanmoins des concurrents.

Les voici :



Touiller : entreprise proposant des services informatiques aux professionnels



Pentasonic : assistance et services informatiques aux professionnels

HEXANET Hexanet : opérateur d'infrastructures IT, télécommunications



Lineotec (anciennement Conty 61) : prestataire informatique pour les professionnels

Toutes ces entreprises proposent des **solutions informatiques, diagnostics et propositions commerciales** suivant le besoin des professionnels, comme CONTY peut le faire.

3. Activités en entreprise

3.1. Configuration et gestion des services Microsoft 365

→ Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique

- *Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un service*
- *Déployer un service*
- *Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service*
- *Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un service*
- *Vérifier les conditions de la continuité d'un service informatique*
- *Planifier les activités*

3.1.1. Contexte et problématique

Dans le contexte de simplification et de centralisation des données, l'entreprise fournit à ses clients professionnels, une gestion et configuration des services Microsoft 365, notamment Outlook, Teams et SharePoint.

Ces derniers sont une suite de productivité Cloud et permettent une gestion efficace des communications, de la collaboration et des documents.

Outlook se distingue par ses capacités de gestion des emails, des calendriers, et des contacts, facilitant la planification et le partage d'informations au sein des équipes. Les entreprises peuvent l'utiliser pour centraliser la correspondance interne et externe, configurer des réunions en ligne via Teams, et synchroniser les calendriers des employés pour une meilleure coordination.

Les autres outils de Microsoft 365, comme **SharePoint** ou **OneDrive**, permettent un stockage sécurisé et un partage fluide des documents, renforçant la productivité et la collaboration en temps réel, tout en garantissant la sécurité des données.

Avec la montée en puissance des cyberattaques ciblant les mails, il est crucial de garantir une protection optimale des échanges électroniques. Les tentatives de phishing et les attaques de malwares représentent un risque important, et nos clients souhaitent s'assurer de la confidentialité et de la sécurité de leurs communications.

Les services Microsoft 365 ont eu leur essor il y a quelques années dans le milieu professionnel, et mettre en place ainsi qu'administrer ces derniers fut une des tâches qu'il m'a été confiée.

3.1.2. Etude de solution

Pour cette volonté de collaboration et centralisation des données, il existe d'autres services alternatifs à Microsoft 365.

Parmi eux on peut citer :

- Google Workspace : simple d'utilisation, incluant une suite bureautique et cloud également et adapté aux petites et moyennes entreprises
- OnlyOffice : suite bureautique open-source similaire à Microsoft 365, permet l'hébergement d'un serveur local ou cloud privé
- Open Xchange : solution alternative pour les e-mails, gestion de fichiers et collaboration, conçue pour les entreprises qui ont un besoin de personnalisation au niveau collaboratif

Cependant, malgré la grande compétitivité sur ce domaine de la collaboration au sein des entreprises, Microsoft 365 est plus adapté notamment grâce à ses services complets et intégrés et des solutions de sécurité robustes (chiffrement, gestion des identités). Cette solution permet aussi une grande compatibilité (Linux, MacOS et Windows) ainsi qu'une personnalisation et flexibilité : grâce au Cloud.

En ce qui concerne la sécurité des emails, il existe des alternatives à Vade Secure for Microsoft 365.

Parmi elles on a :

- Barracuda email : protection anti-phishing et malware et outils de sauvegarde, mais moins intégrée à Microsoft 365 car la configuration est plus complexe
- Mimecast : filtrage avancé et gestion des archives mais nécessite des ajustements pour une intégration optimale sur Microsoft 365
- Proof point : fournit une analyse approfondie des menaces et personnalisation des règles, mais a des coûts élevés et complexité d'utilisation

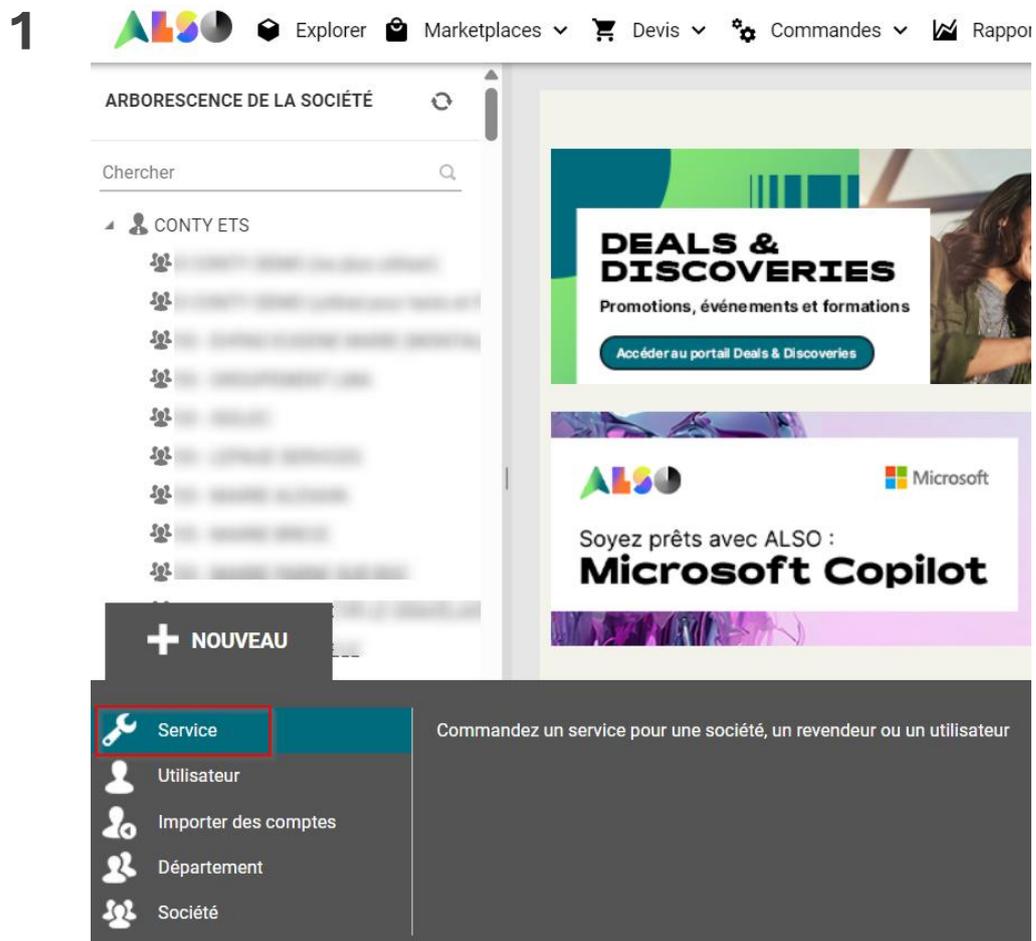
En conclusion, Vade Secure propose une simplicité d'utilisation et d'intégration aux services Microsoft 365, ainsi qu'un coût adapté. Il permet une protection avancée et est donc la solution idéale pour sécuriser les mails Outlook.

3.1.3. *Mise en place*

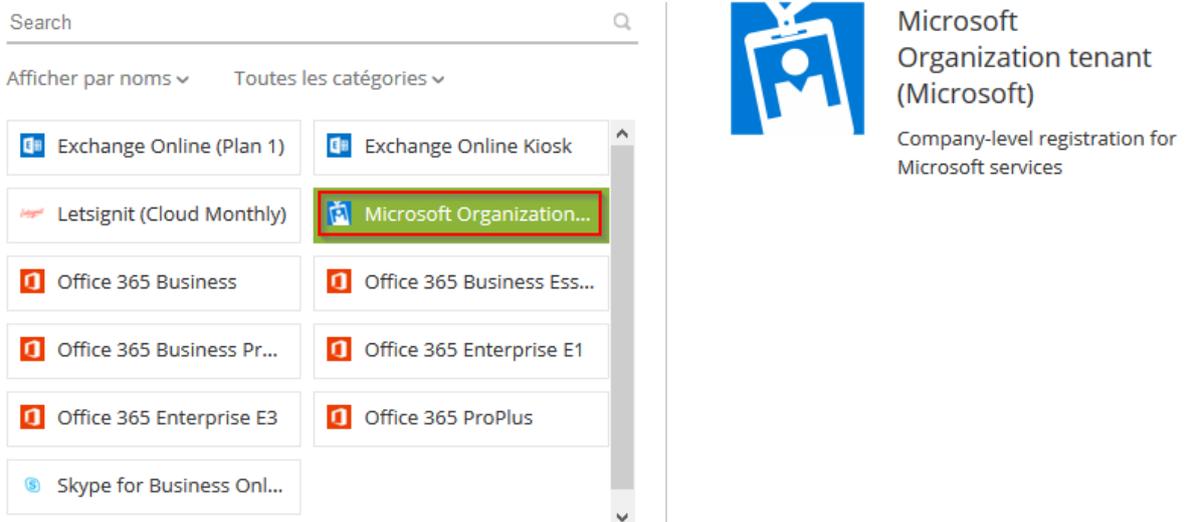
Dans un premier temps, je contacte le client pour récupérer toutes les informations nécessaires à la création du dossier client :

- Son accord aux termes du contrat Microsoft
- Les informations générales de l'entreprise
- Les informations techniques :
 - Nom de domaine
 - Comptes utilisateurs (nombre et noms)
 - Groupes et boîtes mails partagés
 - Bibliothèques SharePoint + Droits d'accès

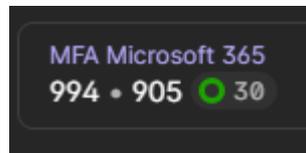
Ensuite, je vais sur la console de notre fournisseur Also pour créer la fiche de notre client (sauf si elle est déjà existante, dans le cas où il a d'autres abonnements gérés chez CONTY). A partir de cette dernière, je commande le Tenant Microsoft qui sera créé par les techniciens Also :



2 Choisir un service



Je me connecte ensuite sur le portail d'administration avec les identifiants fournis et le nom de domaine choisi au préalable avec le client. Je dois modifier le mot de passe lors de la première connexion et ensuite en générer un plus robuste grâce au gestionnaire de mot de passe que l'on utilise. Je configure également la MFA lors de la première connexion pour le compte administrateur :



J'ajoute ensuite les licences que le client a commandé sur le site de notre fournisseur. Je prends des licences d'évaluation que j'utiliserais tout le long de la configuration du tenant Microsoft, qui seront utilisées pour les comptes utilisateurs. Je peux ensuite configurer le Tenant en créant les utilisateurs, groupes et en configurant les autres options :

- Activation de la MFA
- Désactivation de l'expiration des mots de passe
- Portail de connexion personnalisé pour l'entreprise du client
- Limitation des droits des utilisateurs (comme la création de groupes)
- Activation de la personnalisation de l'organisation (pour l'import de fichiers PST)

Une fois tout cela effectué, je peux configurer le SharePoint si le client en a demandé. Pour ce faire je dois créer les bibliothèques et des groupes de distribution. Je leur donne ensuite les droits sur les bibliothèques nécessaires. Je configure également l'apparence du site en fonction de la demande du client.

En parallèle de tout cela, je configure également le domaine. Si c'est un domaine non existant, je l'achète chez notre revendeur partenaire DRI. Il permet également une gestion totale de la zone DNS, donc des enregistrements nécessaires à la connexion du domaine au tenant Microsoft.

Sinon, je dois accéder à la console de gestion DNS du nom de domaine existant. Cela prend souvent du temps, car je dois effectuer les démarches pour obtenir les accès : soit via le client ou son prestataire web en général.

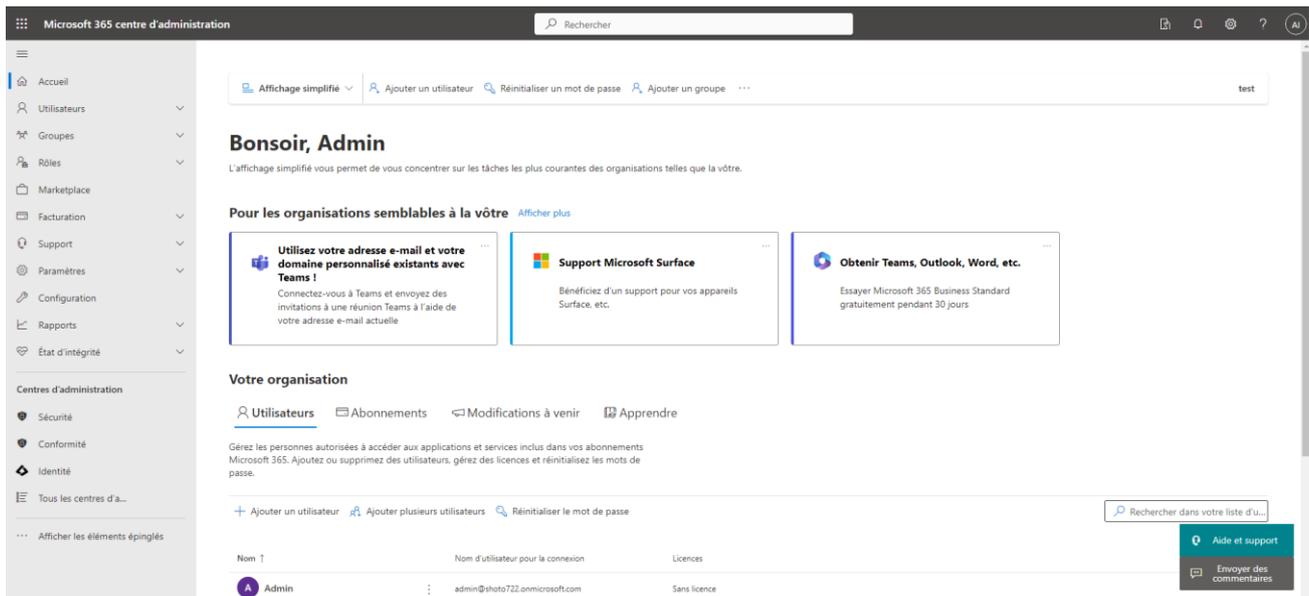
Une fois le nom de domaine configuré sur le Tenant, je peux activer les licences utilisateurs définitives, la veille du déploiement des boîtes mails, en informant le client qu'il n'aura plus de mails sur son ancienne boîte mail jusqu'au déploiement ; le lendemain.

Enfin, pour la sécurité des mails, je mets en place l'outil Vade Secure for M365. Ce dernier ajoute une couche de protection contre le phishing, le spam, et les malwares. Cela inclut la

configuration des règles de filtrage, la surveillance des menaces en temps réel, et la mise en place de processus de signalement pour les utilisateurs.

3.1.4. Test

Captures d'écran de la console Microsoft 365, depuis laquelle je configure les options de comptes, groupes etc :



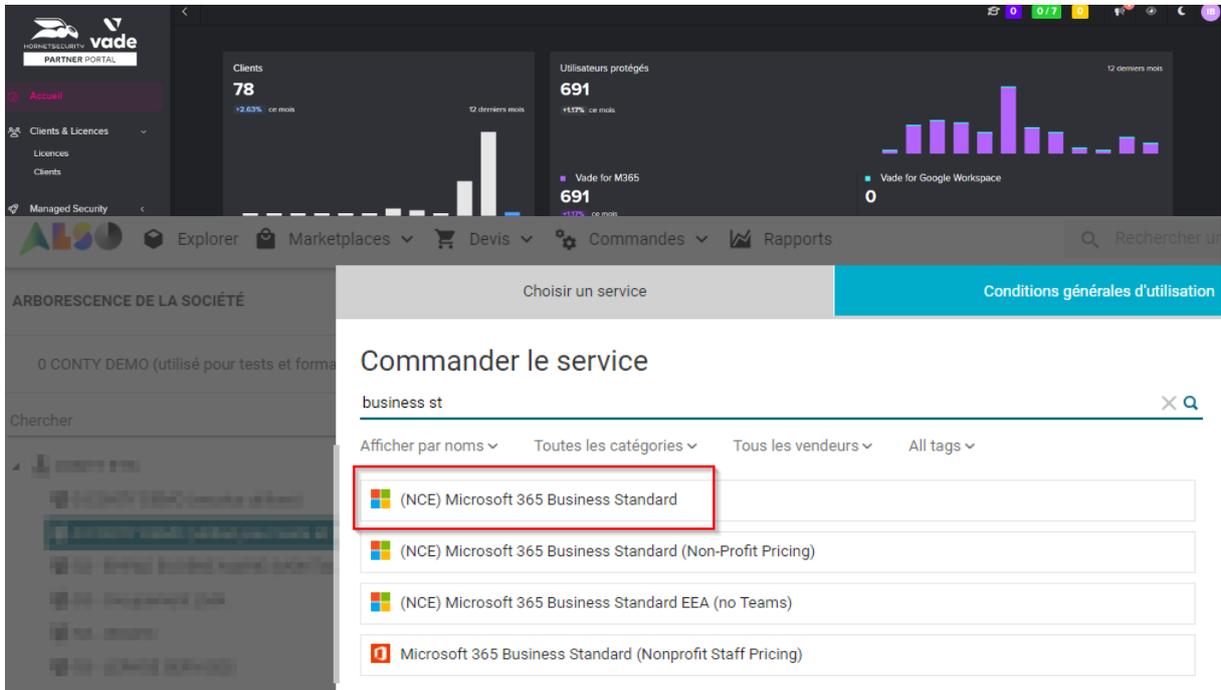
Quand j'ai configuré les utilisateurs, j'ai comme sur un Active Directory, la possibilité de supprimé un groupe ou un utilisateur mais ce dernier ne le sera pas définitivement. Il restera dans les supprimés durant 30 jours, et nous aurons la possibilité de le restaurer :

Utilisateurs supprimés

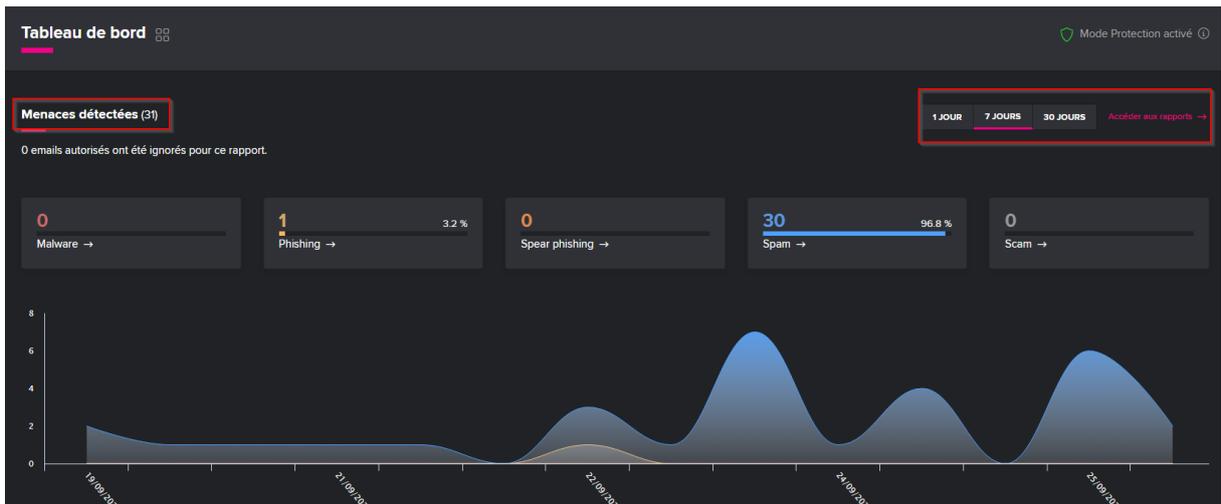


Lorsque j'attribue des licences aux comptes de clients, qui s'achètent depuis le portail partenaire Also Marketplace :

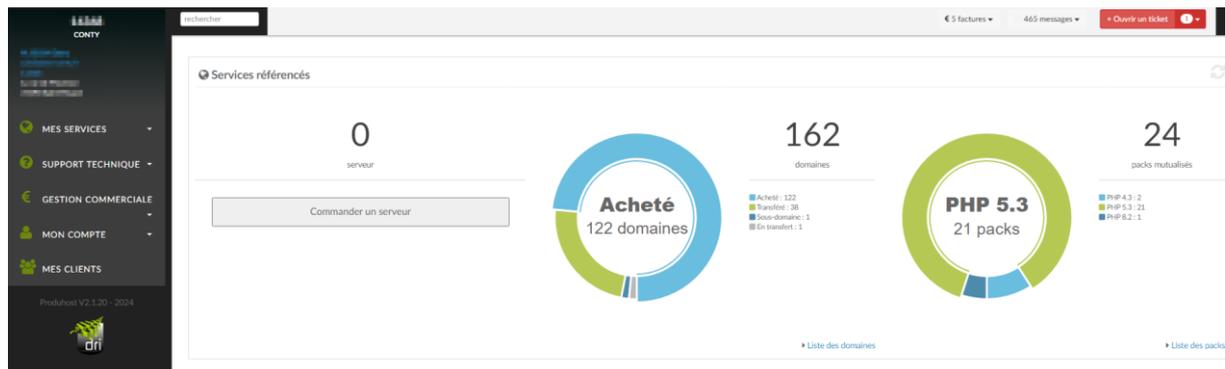
Voici la console Vade Secure depuis laquelle on observe les résultats de la protection en temps réel :



Pour configurer des règles et des rapports journaliers que je reçois chaque semaine de travail et informent des potentielles menaces :



Voici à quoi ressemble le **tableau de bord** de la console DRI :



Et voici l'accès à la **configuration** d'une zone DNS depuis laquelle j'ajoute les enregistrements nécessaires pour le Tenant Microsoft 365 ainsi que les enregistrements de sécurité (DKIM et DMARC) :

The screenshot shows the DNS configuration interface with the following table of entries:

Source	TTL	Type	Poids 1	Poids 2	Port	Cible
*	3600	CNAME				...
autodiscover	3600	CNAME				autodiscover.outlook.com.
enterpriseregistration	3600	CNAME				enterpriseregistration.manage.microsoft.com.
enterpriseregistration	3600	CNAME				enterpriseregistration.windows.net.
lyncdiscover	3600	CNAME				webdir.online.lync.com.
sip	3600	CNAME				sipdir.online.lync.com.
www	3600	CNAME				...
@	3600	A				195.114.26.190
@	3600	MX	1			...
@	3600	TXT				*MS=ms35748721*
@	3600	TXT				v=spf1 include:spf.protection.outlook.com -all

3.1.5. Conclusion

Ces démarches peuvent durer un certain temps, ce qui ralentit parfois des dossiers clients. Mais à contrario, cela crée des liens puisque je passe du temps à contacter les prestataires pour par exemple les ajouts d'enregistrements DNS qui doivent être effectués la veille d'un déploiement Microsoft.

Après ces configurations, j'effectue le « déploiement de ces services » et je forme également les clients à leur utilisation. Enfin, il m'arrive de les dépanner en cas de problème sur un service précis de Microsoft 365.

Ces tâches qui m'ont été confiées concernant les services Microsoft 365 sont donc une vraie source de connaissance et d'entraide, car j'ai été beaucoup accompagnée par mon collègue Jacques ROUSSEAU qui m'a appris énormément de connaissances sur le sujet. Par

la suite, je suis devenu autonome et j'ai donc fait mes propres dossiers clients de la création du Tenant depuis notre fournisseur/revendeur, jusqu'au transfert de compétences aux clients.

3.2. Assistance et dépannage des utilisateurs

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

- Collecter, suivre et orienter des demandes
- Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs
- Traiter des demandes concernant les applications

3.2.1. Contexte et problématique

Les demandes d'assistance et le dépannage sont une majeure partie de mes tâches en entreprise. En effet, je fais partie de l'équipe technique, qui est dédiée aux installation, réparation ou encore dépannage chez nos clients.

L'assistance aux utilisateurs est une de mes tâches principale, souvent suite à une installation informatique

3.2.2. Etude de solution

Pour la gestion de la base de données client ainsi que du ticketing, on utilise l'outil Artis. C'est un ERP qui gère les bases de données clients et qui est adapté aux processus métiers. Il permet aussi un suivi fluide et une gestion optimisée des demandes clients.

Mais il possède des alternatives, en voici quelques-unes :

- Freshdesk : solution de gestion de tickets et de la relation clients avec une option pour l'ITSM (gestion des services informatiques) qui est Freshservice
- Zoho Desk/CRM : suite d'outils CRM et ticketing adapté pour gérer les bases de données clients

- HubSpot Service Hub : plateforme axée sur le support client avec un outil de CRM et ticketing

En conclusion, Artis est la meilleure solution car elle propose une centralisation efficace des bases de données clients, et du ticketing. Ce qui offre une intégration fluide au sein du service IT.

Pour la téléassistance, on utilise l'outil RG Assist qui complète la solution Artis en fournissant une téléassistance rapide et fiable pour les PC.

Mais il possède également des alternatives. Les voici :

- TeamViewer : Outil de référence pour la télémaintenance, compatible avec tous les OS et possèdent des fonctionnalités avancées (partage d'écran, monitoring à distance)
- AnyDesk : Outil de téléassistance léger et rapide
- Microsoft Intune : solution de gestion de parc via le Cloud, inclus dans l'environnement Microsoft et qui permet une télémaintenance via Windows Remote Assistance

En conclusion, RG Assist propose une téléassistance fiable et adaptée aux équipements qui garantit un support rapide et stable. C'est aussi un bon rapport qualité-prix.

3.2.3. Mise en place

Lorsque nous avons une demande d'assistance utilisateur, celle-ci se fait via le portail client Artis. La personne ouvre un ticket où elle détaille le plus clairement possible sa demande. Ce dernier arrive ensuite dans le « pot commun » et est réattribué à un technicien du pôle hotline par un superviseur. Ce pôle est dédié à l'assistance rapide pour les clients.

Ce ticket est ensuite classé selon son degré de criticité (de 1 à 4) : 1 étant le degré le plus haut, c'est-à-dire que l'entreprise est en arrêt total et qu'il faut intervenir d'urgence :

Planning (V) 18 - 24 nov. 2024 (sem. 47) ▾

Planning Tâches à planifier - Avec intervenant Tâches à planifier - Sans intervenant Tâches à planifier - Sous-traitées

N° DIT	Date DIT	Priorité	Ech.	Bien	Activité	Client	Problème	Type
53017578	15/11/2024 9:10	Standard	0		Informatique	Office 365 OFFICE365_CSCP	Mail reçu: Bonjour, Je ne sais pas si c'est vous mais je ne reçois pas certain mail sur ma boîte comptabilite@notaires.fr...	
72060999	15/11/2024 16:13	Criticité 1	0		Informatique	Routeur SONICWALL TZ470	Plus internet : rappeler sur le portable: [numéro]	
53017561	14/11/2024 13:02	Criticité 2	0		Informatique	OFFICE 365 OFFICE_CAFCOME	Nous avons un problème de paramétrage dans le compte teams-outlook administration@afcome.org. Plusieurs invitations réunions Outlook avec lien team	
72060996	15/11/2024 15:35	Criticité 2	1		Informatique	46732 - ROUTEUR SOHO 250	Nous constatons de plus en plus de coupures internet de quelques minutes. J'ai contacté HEXANET, le fournisseur de notre lien fibre, qui ne constate	
53017549	14/11/2024 9:38	Criticité 2	2		Informatique		Suite aux changements de mon PC, j'm'aperçois que j'ai toujours des fichiers manquants. J'ai impérativement besoin de récupérer ces fichiers, d'auto	
53017550	14/11/2024 9:55	Criticité 2	1		Informatique	Serveur HPe DL360 Xeon 4210	Ci-dessous un retour de la société Cabinet Vision pour la Menuiserie Pelé. Le poste de Frédéric Loisnard est lent à l'ouverture de fichier stockés su	
72060997	14/11/2024	Criticité	0		Informatique		Le portail captif public sur le site EIS au LUDE n'est plus visible.	

Affichage de 1 à 22 sur 22 (sur 45)

Un ticket en détail se présente comme cela :

Informations principales sur la demande d'intervention		
Organisation interne	72 ETS CONTY	Demandeur
Client	[redacted]	Personne à contacter
Site	[redacted]	Domaine
Bien	HP ML350 GEN9 CZ282007G7	Nature
Localisation		Symptôme
Détails	MAIL : Pourriez-vous donner l'accès au dossier « PAIE INFORMATION » sous notre lecteur COMMUN (COMMUN\PAIE INFORMATION) à 2 nouvelles personne svp : - Alice [redacted] - Isabelle [redacted]	Commentaire fiche client

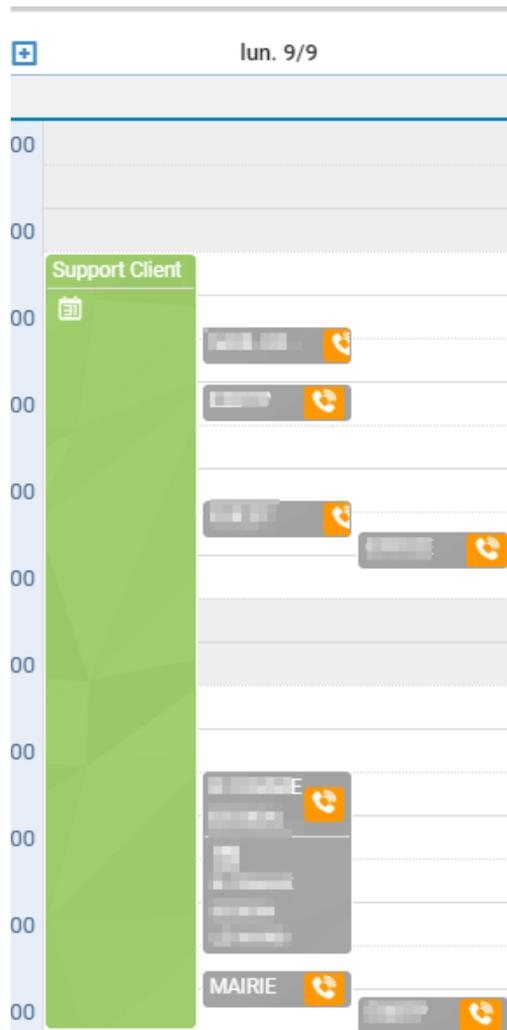
Ne pas appeler M. [redacted] avant 09h00.

Ensuite, si cette demande n'a pas pu être résolu en temps voulu ou nécessite un déplacement sur site, le ticket nous est attribué, dans l'équipe EAT. Notre équipe technique est dédié aux installation, préparation et dépannage sur site principalement mais également en cas de dépannage post installation.

Durant ma période en entreprise, j'ai souvent assisté le service hotline, notamment parce que je ne pouvais pas toujours partir en intervention mais cela m'a permis d'apprendre encore plus.

Les demandes clients sont assez vastes, nous devons parfois les redirigés vers leurs prestataires mais en général, on résout le problème assez efficacement.

Des journées ou demi-journées de support client m'étaient attribuées et elles se présentaient sous cette forme :

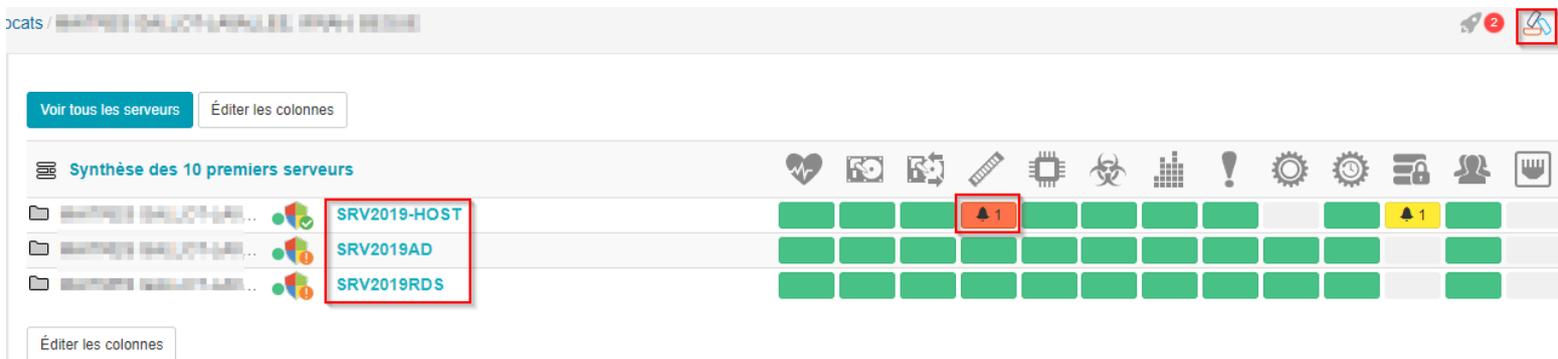


Pour donner suite à un ticket qui nous est attribué, on contacte le client par téléphone pour voir le soucis et nous essayons de le résoudre en s'assurant d'avoir récupéré toutes les informations au préalable :

- La composition du parc informatique
- Les antécédents possible du client
- La configuration réseau

En cas de besoin, on récupère les informations de contact d'un possible prestataire pour pouvoir effectuer au mieux la résolution du problème/requête.

S'il y a besoin d'effectuer des actions sur un serveur client, on y accède depuis la console de gestion RG System, qui permet de prendre la main via l'outil RG Assist et nous informe également via des alertes des potentiels soucis hardware :



Une fois la demande client effectuée ou le problème résolu ou non, on rédige un CRIT (Compte-rendu d'intervention), ce qui permet de garder une trace détaillée de notre intervention et ainsi permettre à au technicien qui prends la suite d'avoir toutes les informations.

Voici à quoi ressemble un CRIT :

🏠 > Planning (V) > Compte-rendu d'intervention (V)

Codes SCAU

Symptôme (Aucun) Cause (Aucune)

Commentaire pour le client

Problème sur le compte k.couprrie@SAS-JOUVET.FR :
Poste P077017

- Déconnexion/reconnexion sur OneNote
- Mises à jour Pack M365

Speed test :

- Download 460 mb/s
- Upload 173 mb/s
- Suppression du bloc-notes
- Sauvegarde au préalable des notes en docX
- Création d'un nouveau bloc-notes avec transfert des notes -> Plus de problème de synchro/connexion au serveur M365

Problème de hub USB "périphérique non reconnu, échec de réinitialisation du port" :
Fonctionne sur le PC de son collègue (acer)

- MAJ Windows update :
 - 24H2
 - Firmware
 - Netextender
 - MAJ Intel pilotes
 - MAJ HP assistant :
 - BIOS update
 - Hardware UEFI + Bluetooth drivers



Périphérique USB inconnu (échec de réinitialisation de port)

Le problème n'étant pas résolu, j'ai redirigé le client vers un commercial pour voir ce qu'il est possible de faire : hub USB voire changement des écrans.

Son hub ayant été commandé sur internet, les soucis e compatibilité sur les PC sont fréquents, et non garantis par les constructeurs.
Hub en question (marque Newmight) :

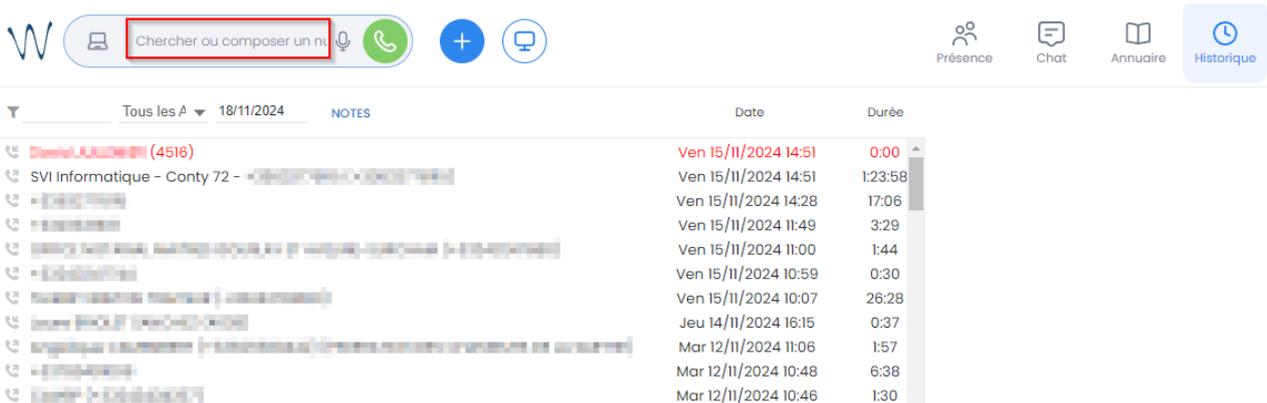


Pour donner suite à ce CRIT, soit la demande est résolue donc clôturée, sinon elle est fermée temporairement en « travail non terminé » et soit réattribué à un technicien du pôle expert (demandes plus poussées) soit remise dans le « pot commun » du pôle hotline.

3.2.4. Test

J'ai ici une requête en lien avec mon travail sur les services Microsoft 365 : la cliente a des soucis sur ses applications Word et Excel → Les documents ne s'ouvrent plus.

Je contacte d'abord la cliente via notre outil téléphonique professionnel Wildix :



Elle me réexplique ensuite clairement le soucis qu'elle rencontre : lorsque des fichiers sont partagés au sein de dossiers, elle ne peut pas les ouvrir sous Excel ou Word.

Je prends donc la main sur son poste via le logiciel RG Assist et la cliente me donne le code qu'elle a d'affiché à l'écran :

Assist

Dépanner un utilisateur sans que l'agent **RG System** soit installé sur la machine.
Demandez à l'utilisateur de :

- 1 Télécharger l'exécutable Assist à l'adresse suivante <https://assist.rg.gg>
- 2 Exécuter Assist et de vous transmettre le code d'accès



Code d'accès

Veillez renseigner le code à 6 lettres que vous a transmis votre client.

Etapes de résolution :

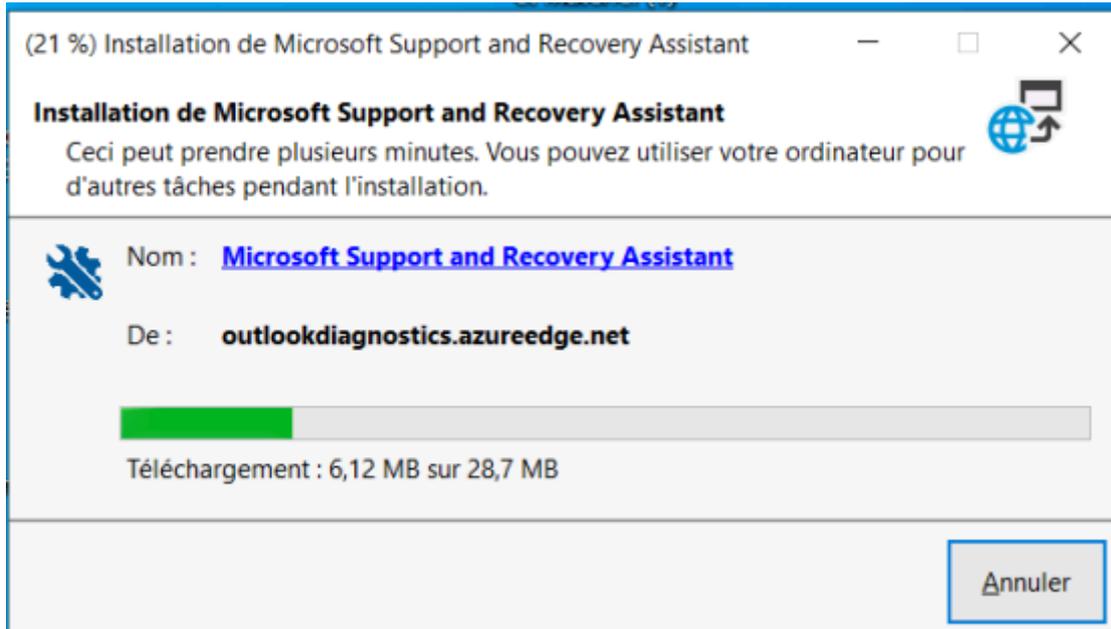
- Désinstallation des applications Microsoft 365 via appwiz.cpl → sans succès
- Désinstallation via le patch de désinstallation sur notre serveur → Sans succès
- Mises à jour Windows :
 - Windows 10 22H2 + Net Framework
- Redémarrage du poste suites aux mises à jour
- Clé de produit rentrée pour réactiver les produits (Microsoft Office 2019)

Codes erreurs obtenus lors de ces étapes avant succès :

30016-22 et 30169-22 (5) --> Outil de désinstallation Microsoft office nécessaire à installer

30015-23 --> redémarrage nécessaire

Install de l'outil de support Microsoft Tools :



Derniers test effectués :

- Reconnexion Outlook du compte
- Test réseau docs Word + mise par défaut Word pour fichiers docX
- Test réseau fichiers Excel

Tout est OK, la cliente peut travailler de nouveau sur ses fichiers partagés.

3.2.5. Conclusion

Toutes ces interventions m'ont permis de progresser dans plusieurs domaines, que ce soit la technique (réseau, système, réflexion etc.) mais également en termes professionnel. En effet, cela m'a permis d'améliorer ma confiance en moi, surtout auprès des clients, ce qui fût très instructif.

J'ai souvent travaillé en doublon avec mes collègues de l'EAT puisque pour les déplacements nous étions généralement 2 techniciens. Ces missions m'ont fait voir des cas divers et variés, ce qui a approfondi mes compétences et aiguisé mon sens de l'analyse.

Chaque infrastructure est différente et nos clients sont des PME voire grosses structures, donc parfois assez complexes, ce qui a permis d'accroître mes compétences.

4. Grille de compétences

[8 - BTS SIO - Annexe 8-1 - Tableau de synthese - Epreuve E4 - BTS SIO 2024.xlsx](#)

5. Conclusion

Pour conclure sur mes 2 années en alternance au sein du Groupe Conty et la Fab'Academy, j'en ressors enrichi de connaissances tant théoriques que pratiques dans le domaine du réseau que de la cybersécurité. Cela m'a permis de voir en profondeur les aspects de ce métier de technicien systèmes et réseaux et ainsi me projeter dans le futur. L'informatique est un domaine en constante évolution et très intéressant mais qui n'est pas fait pour moi. Et ce, pour de nombreuses raisons. Je vais donc effectuer une réorientation à la suite de mon BTS.

L'alternance a été pour moi une méthode très enrichissante où j'ai pu me rendre compte des contraintes des rendus de devoirs en parallèles de la pression du travail. C'est une méthode qui a pu contribuer à ma meilleure gestion du stress mais également où j'ai pu m'améliorer sur d'autres aspects de mon travail.