

Support et mise à
disposition de services
informatiques



01

Orange

Bourgogne-Franche-Comté

Quelques détails sur la zone
d'intervention

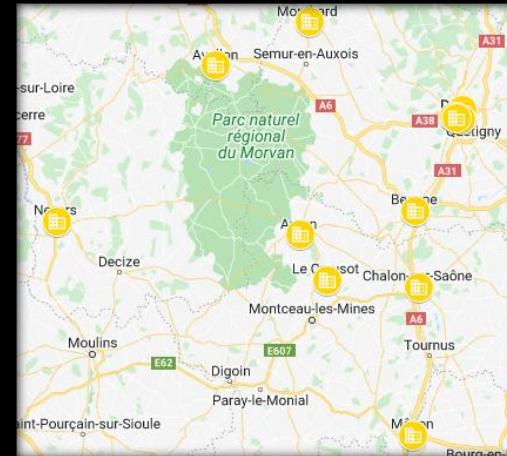
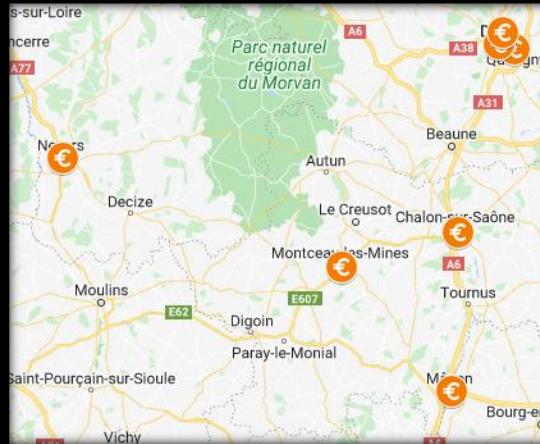
01



Orange Bourgogne-Franche-Comté



- Environ 1700 postes de travail
- Sur une vingtaine de sites



02

02

Mon poste

Les missions des technicien(ne)s
de soutien de proximité



Mon poste



Technicien(ne) de soutien de proximité

- Assistance aux utilisateurs
- Raccordement au réseau local
- Dépannages
- Maintenance préventive
- Préparation, mise en service et livraison du matériel infogéré
- Déploiement d'applications selon profil



Gestionnaire PDL

- Gestion des entrées et sorties des stocks locaux
- Réception des commandes et mise à jour du référentiel
- Stockage du matériel au PDP
- Gestion des retours du matériel réemployable et recyclable

03

03 Mes activités

Compétences développées
dans le cadre de mes missions



Mes activités : projets réalisés

	TEN : Tous en nomade Équiper le parc en ordinateurs portables	
	WX Migrer les postes en Windows 7 vers Windows 10	<ul style="list-style-type: none">■ Vérification de l'extraction.■ Prise de rendez-vous et réservation sur le planning.■ Transfert des données.■ Configuration de l'environnement utilisateur.■ Mise à jour du référentiel■ Stockage ou renvoi du matériel.
	Roadmap Renouveler le parc informatique et les appareils obsolètes	
	Nomadis Renouveler les Ipad destinés à l'approche clients en boutique	<ul style="list-style-type: none">■ Installation des logiciels et configuration des tablettes.■ Stockage ou renvoi du matériel.
	Chewbacca Renouveler le système de caisse en boutique	<ul style="list-style-type: none">■ Préparation du matériel au PDL.■ Mise en place et dernières configurations en boutique.■ Enrôlement des terminaux et des caisses nomades.
	MIB Maintenance informatique préventive en boutique	<ul style="list-style-type: none">■ Listage préalable du matériel nécessitant une intervention.■ Inventaire et vérification du matériel en boutique.

Mes activités : missions quotidiennes



Mise en service des postes

- Masterisation du poste en Windows 10.
- Installation de la surcouche Orange.
- Vérification de la conformité du poste
- Éventuelles télédistribution de logiciels métiers



Dépannages de clés de sécurité (PKI)

- Création, déblocage ou révocation des supports.
- Mise à jour des certificats.
- Conseils et bonnes pratiques.



Gestion des stocks et du parc

- Recensement régulier de l'état des stocks du PDL (branchements, postes, accessoires).
- Inventaire.
- Gestion du matériel à renvoyer.
- Confection de palettes destinées au stock central.



Prise en charge des ordres de travail

- Incidents : intervention sur un poste utilisateur ou sur du matériel infogéré en boutique suite à une panne
- OT : récupération de matériel.
- WO : relatif à projet

Compétences travaillées

	Gestion du patrimoine informatique	<ul style="list-style-type: none">▪ Gestion de stock▪ Tous les projets	<ul style="list-style-type: none">▪ Interventions sur pannes
	Réponse aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution	<ul style="list-style-type: none">▪ Projets Chewbacca et Nomadis	<ul style="list-style-type: none">▪ Prise en charge des ordres de travail▪ Clés PKI
	Développement de la présence en ligne de l'organisation	<ul style="list-style-type: none">▪ Non applicable aux missions effectuées en entreprise	
	Travail en mode projet	<ul style="list-style-type: none">▪ Tous les projets	
	Mise à disposition d'un service informatique aux utilisateurs	<ul style="list-style-type: none">▪ Assistance aux utilisateurs▪ Tous les projets▪ Clés PKI	<ul style="list-style-type: none">▪ Interventions sur pannes
	Organisation du développement professionnel	<ul style="list-style-type: none">▪ Orange Learning	

04

Outils de travail

Annexes

Outils de travail : logiciel de gestion de parc 26^E

	Informations de l'utilisateur	Logiciels	Historiques	Contacts clients
N° Tatouage	OR7519891			
Code	WX-OR7519891			
Date Inv. Phys.	25/11/2021			
Localisation	RAINES (/FRANCE/21/DIJON/)			
Affectation	En stock			
Nature Stock	Maintenance			
	Rôle technique : Non renseigné - Utilisation : Non renseigné		Rôle technique-Utilisation	
	Informations techniques	Informations de gestion		
Références		Réf. Commande : 11133/8 - Réf. Livraison : 4400078737 - Réf. Processus : aucun - Date de Livraison : 03/06/2020 - Réf. Retour : aucun		
Référence Retour				
Garanties		Date de fin : 01/07/2023 - Type : GAR 36mois		
Resp 26E - Prop.		Sud Est - Idf ; LUR		
Notes RQD		VU PDL 25/11/21 Vu PDL 11/03/2021, Vu PDL 09/10/2020,		
Notes Gestionnaire PDL				
Notes RSI				
Suivi Projet				
TéléAction		Bénéficiaire : - TéléAction : Non		
Commentaire		2021/11/25 10:08:53 : Vu lors de l'inventaire du 25/11/2021 ; Ilaria Isabelle 2021/10/13 17:39:19 : Pascal Loutre le 13/10/2021 Mail envoyé au RE		
		2021/03/11 14:58:39 : Vu lors de l'inventaire du 11/03/2021 ; Ilaria et Isabelle 2021/03/11 14:43:19 : 2021/03/09 15:58:33 : a refaire suite ZC KO Vu lors de l'inventaire du 11/03/2021 ; Ilaria		

Outils de travail: logiciel de gestion de stock 26^E allégé

Stock Disponible		Portable(s): 7		Station(s): 4		Terminaux: 4			
Type	Code	N° de série	N° de Tatouage	Modèle	Nature Stock	En maintenance depuis (nb jours)	Dernier inventaire	Note PDL	Modele SCN
station	8CG9363JHF	8CG9363JHF	Non Tatoué	ProOne 600 G4	Maintenance	384			Uc Chewbacca
station	WX-OR6205571	8CC93134F3	OR6205571	ProDesk 600 G4 Desktop Mini	Maintenance	335	16-12-2021 14:00		Poste Fixe E - Buro
station	WX-OR6205573	8CC93134F5	OR6205573	ProDesk 600 G4 Desktop Mini	Maintenance	252	16-12-2021 17:32		Poste Fixe E - Buro
station	WX-OR6211340	8CC9381JTH	OR6211340	ProDesk 600 G4 Desktop Mini	Maintenance	229	17-12-2021 10:19		Poste Fixe E - Buro
portable	WX-OR7519891	PC1JCVE9	OR7519891	ThinkPad T495s	Maintenance	52	14-12-2021 6:33		Portable E-Buro Poids Leger
portable	WX-OR7510094	PC1CR7V4	OR7510094	ThinkPad T495s	Maintenance	32	17-12-2021 6:07		Portable E-Buro Poids Leger
portable	WX-OR7529946	PC23YBB5	OR7529946	ThinkPad T14s	Maintenance	19	17-12-2021 0:13		Portable E-Buro Poids Leger
portable	WX-OR7529958	PC23YBBH	OR7529958	ThinkPad T14s	Maintenance	19	19-12-2021 4:21		Portable E-Buro Poids Leger
portable	WX-OR7530001	PC23YD4L	OR7530001	ThinkPad T14s	Maintenance	19	18-12-2021 4:24		Portable E-Buro Poids Leger
portable	WX-OR7530023	PC23YD59	OR7530023	ThinkPad T14s	Maintenance	19	18-12-2021 4:44		Portable E-Buro Poids Leger
portable	WX-OR6222922	5CG039841M	OR6222922	EliteBook 745 G6	Maintenance	3	13-12-2021 6:08		Portable E-Buro Poids Leger
terminal	NX-H7JY4P2	H7JY4P2	OR1903031	Wyse 5070	Maintenance	144	20-12-2021 3:02		E-Buro Virtuel Avec Cables
terminal	EH-U8H411391C3E	U8H411391C3E	200004809	Xpd4741	Maintenance	108	28-08-2021 8:29		Ebl
terminal	EH-U8P2135101CB	U8P2135101CB	200026530	Xpd4741	Maintenance	62	18-10-2021 10:27		Ebl
terminal	NX-2RKY4P2	2RKY4P2	OR1901604	Wyse 5070	Maintenance	6	03-11-2020 14:37		E-Buro Virtuel Avec Cables

Outils de travail : Justificateur d'efficience Woopie

 CU_ID : BKGV5590	 Nom : Desole	Prénom : Ilaria	
Fixe : 06 82 82 65 57 Portable : 	Mail : ilaria.desole@orange.com		
Localisation : FRANCE/21/DIJON/RAINES	DI : Ne	ERI :	
Hostname : MGR_20200922_WX-OR7520566 	Serie : PC1JGZBD	Type E-Buro :	Modele PC :
Version :	Mémoire :	bloquer cible :	Cible : A Renouveler
ping E-buro :	vu ad :	vu 26e :	Info site : brahma interdit en journée
chef de projet :	acteur : leblaye.s	teleacteur :	
Pdp: FRANCE/21/DIJON/RAINES	PROJET ou Pilaf :	DMI/INC/WO : 5375957	
RTSP : TSP : lafargue.i	Lot :	Workorder / OT TSP :	
hostname poste neuf : MGR_20200922_WX-OR7520566 		Date de migration : Date de livraison : 22-09-2020 Date de Post-installation : 22-09-2020	
	type Opération :	etat : MGR	
commentaire téléacteur :	Applications à réinstaller:		
commentaire TSP :			
	Priorité traitement :		

Outils de travail : gestionnaire de tickets Genergy

Demandé pour	Informations d'emplacement		
ID+ Workorder	WO0001002727741	Société	Orange
Société*	Orange	Groupe de site	21 - DIJON
ID de l'entreprise	BKGV5590	Région	FRANCE - BOURGOGNE
Nom, Prénom*	DESOLE ILARIA	Catégorisation opérationnelle	
N° de tél	### +33 648011473	Niveau 1+	BUR-MATERIEL
Type de contact	Employee	Niveau 2	MATERIEL
Région	FRANCE - BOURGOGNE	Niveau 3	RETOUR
Groupe de Site	21 - DIJON	Intervenant de demande	Effacer
Site	DIJON JOLIET (21945101)	Grp. support	SDP CIL DI-EST
Adresse	7 RUE JOLIET - 21000 DIJON	Intervenant	Effacer
Entité	/FT/OF/DTSI/PDT/DASTP/DI E/TSP B F-C/	Propriétaire	Mauvaise affectation
Fonction	Technicien de soutien de proximité	Groupes	Application
Contact inconnu		Ajouter des infos de travail	
Résumé*	DIJON - enlèvement de 2 palettes (1 réemploi)	Résumé	
Modèle+		Remarques :	
Remarques	DIJON - enlèvement de 2 box palettes petit format (1 réemployable et 1 désinvestissement)	Afficher l'accès	<input checked="" type="radio"/> Interne <input type="radio"/> Public
Demandé par	Pièces Jointes		
Société	Orange	Pièce jointe :	Ficher Annuler Supprimer
Nom	DESOLE	Pièces jointes supplémentaires	
Prénom	ILARIA	Liste des pièces jointes	

Merci pour votre
attention