

Mise en Situation : Epreuve E5

BTS SIO option SISR

PRESENTATION DU CONTEXTE

Projet personnel encadré construit autour de l'entreprise :



Situation réalisé par Enkaoua Joseph

Présentation de l'entreprise:

RisknTic est un centre d'assistance d'informatique basé à Neuilly Plaisance.

L'entreprise a été fondé en 2005 son objectif principale est d'accompagner une société cliente dans la réalisation d'un projet.

RisknTic est une ESN (Entreprise de service du numérique) qui signifie une entreprise spécialisée en services numériques répondant aux besoins d'externalisation des expertises, des services et des projets informatiques des entreprises.

L'ESN peut par exemple réaliser un logiciel, un site web ou l'exploitation d'une infrastructure informatique.

Il est incontournable pour les entreprises clientes des ESN d'intégrer ces nouvelles technologies afin de se développer rapidement et rester à la pointe de la technologie.

L'entreprise propose un service de téléassistance en ligne pour aider ses clients à mieux se familiariser avec leurs équipements.

Différentes cellules d'assistance sont mises en place pour gérer les demandes des clients tel que :

- Une assistance réseau
- Une assistance exploitation
- Une assistance micro-informatique

L'entreprise Riskntic est engagé pour fournir un service de qualité à ses clients pour cela ses salariés sont recrutés pour être des spécialistes de la gestion de ticketing et résoudre les problèmes liés à l'informatique.

Depuis les années 2000 les entreprises ont tendance à vouloir externaliser les services d'assistance ce n'est pas le cas de RisknTic dont les locaux sont basés à proximité de Paris.

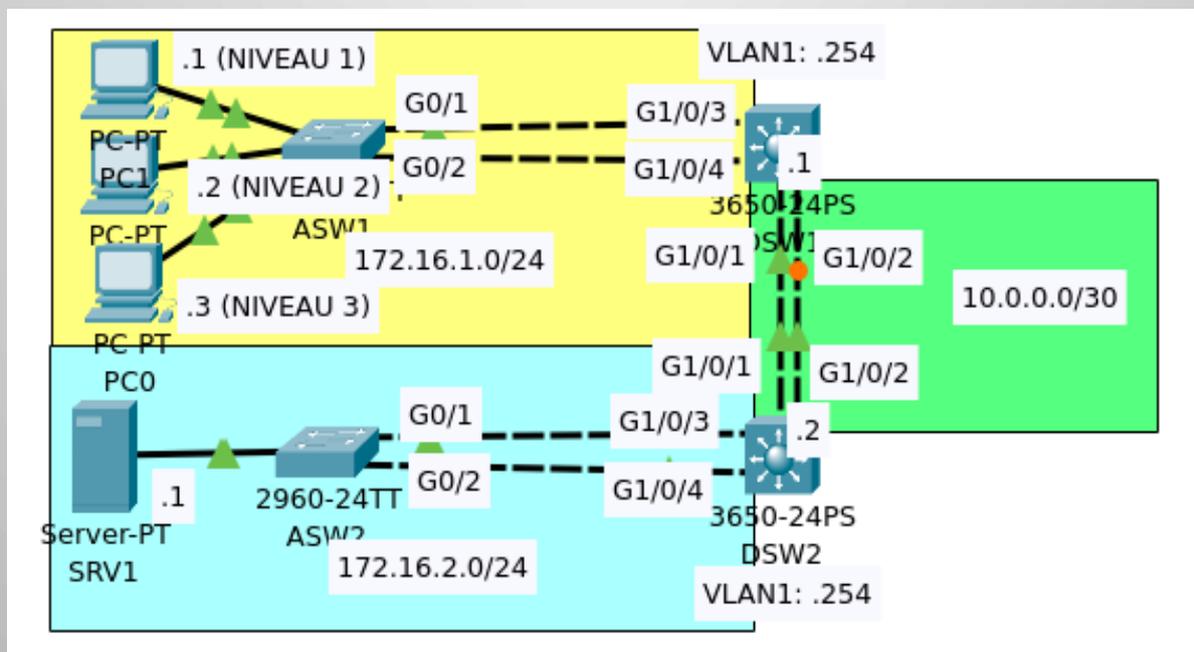
Le centre d'assistance de RiskTic dispose de 3 niveaux pour répondre aux différents types de questions :

- Niveau 1 : le centre d'appel
- Niveau 2 : le *back desk*. L'intervenant peut diagnostiquer la panne (si le niveau 1 ne l'a pas déjà fait), faire rentrer le matériel en atelier ou déclencher une intervention sur site.

- Niveau 3 : c'est le prolongement du niveau 2 par un spécialiste du problème de référence, soit interne, soit externe (fournisseur, éditeur de logiciels, constructeur informatique, etc.).

SCHEMA DE CONTEXTE DE L'ENTREPRISE

Service(s)	Adressage IP
Niveaux 1 assistance	172.16.1.0/24
Niveaux 2 assistance	172.16.1.0/24
Niveaux 3 assistance	172.16.1.0/24
Serveurs	172.16.2.0/24
Réseau et Système	172.16.2.0/24



Besoins :

Le patron de l'entreprise veut ajouter un technicien de gestion du ticketing de niveau 1 pour cela il demande l'ajout d'un poste, les techniciens utilise le logiciel GLPI couplé à FusionInventory pour la gestion des clients, il demande à installer GLPI sur le nouveau poste et de le configurer pour qu'il ait accès à la base de donnée du serveur.

De plus il souhaite que l'accès à la base de donnée soit accéléré pour cela il demande à ce qu'un lien d'agrégation soit ajouté entre le Switch 1 lié à l'organisation et le switch 2 lié au serveur.