



DESCRIPTION D'UNE MISSION

BTS SIO SISR

Maxime MULÉ

Description mission en
entreprise numéro 1

1. DESCRIPTION D'UNE MISSION BTS SIO			
Prénom – Nom	Maxime MULÉ	N° mission	1
Option	SISR <input checked="" type="checkbox"/>	SLAM <input type="checkbox"/>	
Situation	Formation <input type="checkbox"/>	Entreprise <input checked="" type="checkbox"/>	

Lieu de réalisation	112 rue de Maubeuge Paris 75010	
Période de réalisation	Du : 06/06/2021	Au : 08/06/2021
Modalité de réalisation	VÉCUE <input checked="" type="checkbox"/>	OBSERVÉE <input type="checkbox"/>

Intitulé de la mission	Titre de la mission
	Installation et configuration d'un téléphone d'entreprise
Description du contexte de la mission	Description en 2 à 3 lignes maxi
	Déploiement d'un téléphone professionnel dans le cadre du télétravail

Ressources et outils utilisés	Liste des ressources disponibles et outils utilisés (Documentations, Matériels et Logiciels)
	Téléphone Samsung A52, Motorola G30, iPhone SE et Portail e.SNCF
Résultat attendu	Résultat attendu avec la réalisation de cette mission
	Avoir accès à toutes les Applications mobiles et aux interfaces internes à la SnCF (Intranet...)
Contraintes	Contraintes : techniques budgétaires temps O.S. ou outils imposés...
	Temps d'attente du code PIN à 6 chiffres

Plan de la situation

Le cahier des charges.....	4-5
Contexte et définition du problème.....	4
Objectif du problème.....	4
Périmètre.....	4
Description de l'existant.....	4
Description fonctionnelle des besoins.....	5
Délais.....	5
Les téléphones.....	6
Mise en œuvre.....	7-15
Qu'est-ce que la clé de sécurité.....	7
Présentation « Portail E.SNCF ».....	7
Les étapes à suivre.....	8
Configuration du téléphone.....	12
Présentation de Mobile@iron.....	12
Les étapes à suivre.....	12
Papier Administratif.....	16
Bilan.....	16

Le cahier des charges

Dans le cadre de la montée de la pandémie du COVID-19 dans le monde, nous avons été sollicité par l'Axe TGV Nord de la façon suivante :

Contexte et définition du problème

Le télétravail en pleine expansion à cause de la pandémie de la COVID-19, nous nous voyons obligé de vous demander de mettre en place les outils nécessaires dans le but de garantir la bonne continuité des missions pour l'ensemble des employés. Par conséquent, vous mettrez à la disposition un téléphone professionnel.

Objectif du problème

L'objectif est de préparer et de configurer les nouveaux téléphones. Ces derniers doivent être opérationnels lorsque les agents les récupèrent avec toutes les applications et services nécessaires.

Périmètre

L'axe TGV Nord représente environ 800 agents pouvant bénéficier d'une dotation sur la base d'un catalogue proposant trois modèles différents de téléphone. Le choix du téléphone dépend du statut de l'agent et de son type de contrat.

Description de l'existant

Au préalable, nous avons déjà des téléphones en stocks et des nouvelles cartes SIM également. Pour des questions administratives, nous demandons de remplir un tableau Excel en ligne afin d'avoir un suivi des demandes et des dotations.

Description fonctionnelle des besoins






Les besoins de l'entreprise sont les suivants :

- Configuration rapide des téléphones en cohérence avec les missions ;
- Gestion à distance des téléphones ;
- Sécurisation des données sensibles ;
- Collecte des détails d'utilisation du matériel et des logiciels par les agents.

Les demandes d' enrôlement soit faite à travers le Portail E.SNCF.

Délais

Voici une idée du délai attendu sous forme d'un diagramme de Gantt :

Tâches	Jours		
	06/06/2021	07/06/2021	08/06/2021
Prise en compte de la demande			
Choix du téléphone			
Demande d' enrôlement			
Acquisition de la clé de sécurité			
Configuration du téléphone			

Les téléphones

Trois choix s'offrent à nous :



Motorola G30 Play :

Un téléphone performant souvent donné pour les CDD, les saisonniers et pour les alternants.



Samsung Galaxy A52 :

Un téléphone de meilleure qualité et avec une autonomie au-dessus. Il est souvent donné pour les CDI et les contrôleurs.



iPhone SE 2nd génération :

Un téléphone avec un meilleur processeur. Il est utilisé pour les membres du CODIR (Direction)

A noter, que tous les téléphones sont sous l'édition entreprise, il est donc impossible de l'utiliser à des fins personnelles.

Mise en œuvre

Qu'est-ce que la clé de sécurité

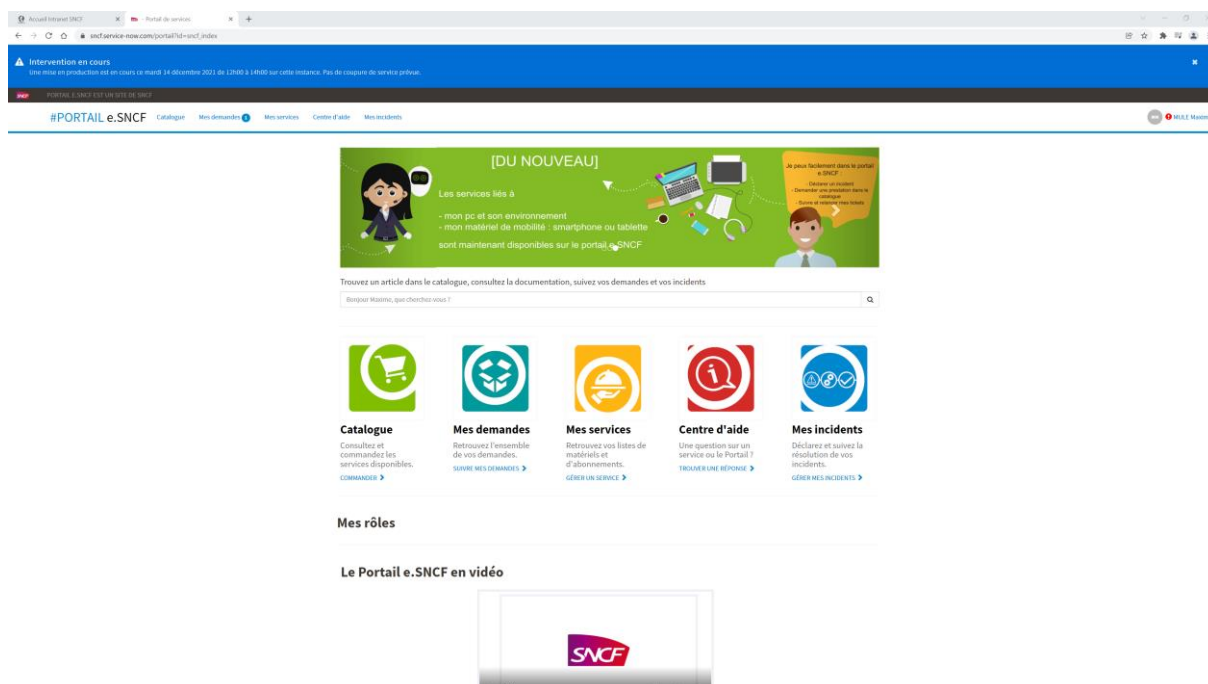
La clé de sécurité permet de lier le téléphone à l'agent, cela permet d'individualiser le téléphone. Pour l'obtenir, nous devons commencer par faire la demande sur le Portail.

Présentation du « PORTAIL eSNCF »

Le PORTAIL e.SNCF est un outil important pour les gestionnaires de flotte mobile et les correspondants informatiques. En effet, il regroupe l'ensemble des services, des demandes et des incidents liés à l'informatique.

Il est regroupé en 5 parties :

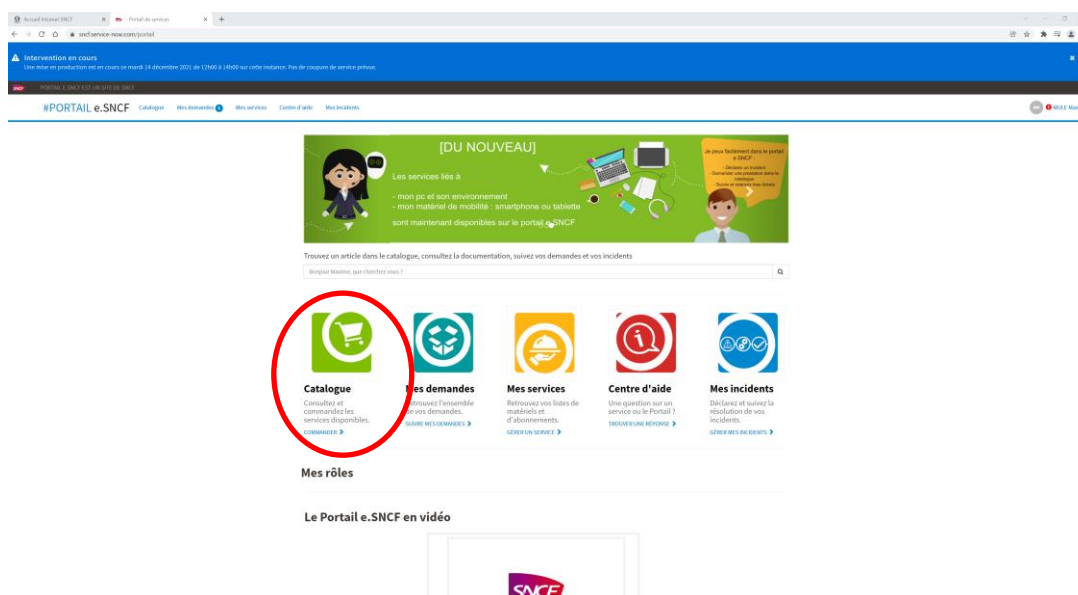
- **Le catalogue** : Où il est possible de consulter tous les services disponibles.
- **Les demandes** : Où l'on retrouve l'ensemble de nos demandes.
- **Les services** : Où l'on retrouve l'ensemble des matériels et des abonnements
- **Les incidents** : Où l'on retrouve l'ensemble des déclarations des incidents et leurs avancements.
- **Un centre d'aide sur le Portail.**



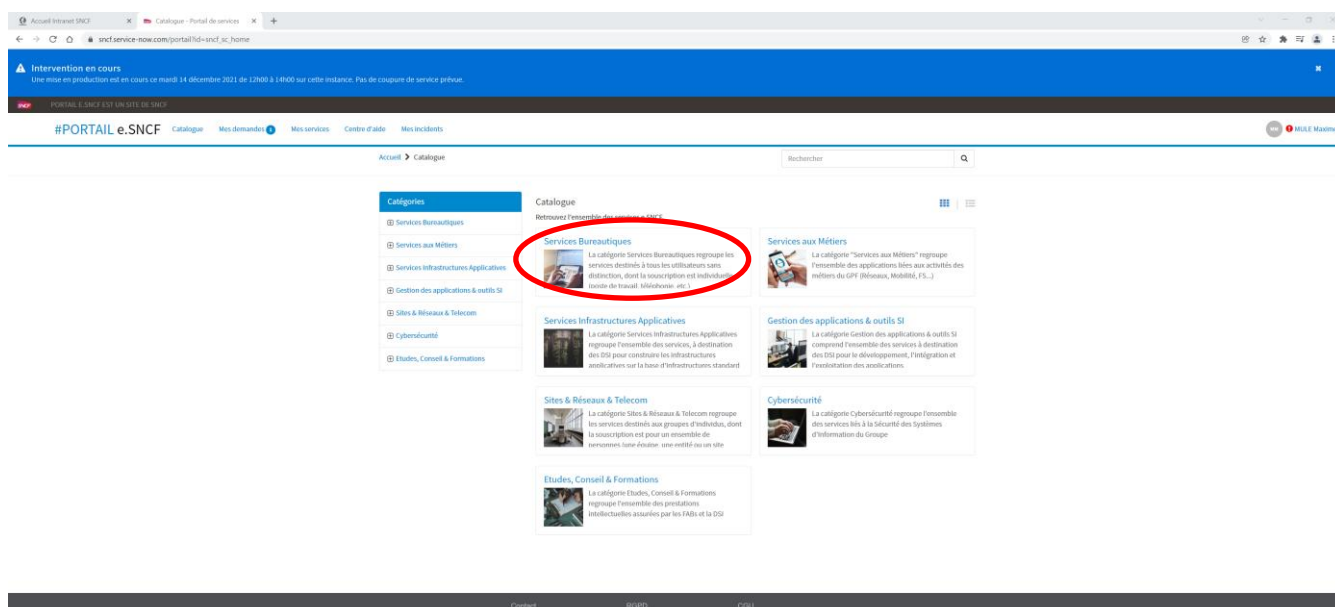
Les étapes à suivre

Choisissons « Catalogue » étape 1, « Services bureautiques » étape 2, « Smartphones/GSM/Tablettes » étape 3 et « Enrôler mon smartphone » étape 4.

Etape 1 : Page Catalogue



Etape 2 : Services bureautiques



Etape 3 : Smartphone / GSM / Tablettes

The screenshot shows the #PORTAIL e.SNCF website interface. At the top, there is a navigation bar with links like 'Accueil', 'Catalogue', 'Mes demandes', 'Mes services', 'Centre d'aide', and 'Mes incidents'. Below this, a blue banner indicates 'Intervention en cours' (Intervention in progress) with a date and time. The main content area is titled 'Services Bureautiques' and lists various categories. The 'Smartphones/GSM/Tablettes' category is highlighted with a red circle. Other categories include 'Mouvements des Collaborateurs', 'PC/ MAC/ Poste virtuel', 'Environnement numérique', 'Périphériques', 'Accessoires pour portables', 'Logiciels', 'Téléphonie fixe', and 'Navigation Internet'.

Etape 4 : Enrôler mon smartphone

The screenshot shows the #PORTAIL e.SNCF website interface, specifically the 'Smartphones/GSM/Tablettes' category. The 'Enrôler mon smartphone' option is highlighted with a red circle. Other options visible include 'Enrôler ma tablette', 'Déclarer un GSM', 'GSM CrossCall Spider X1', 'Smartphone Motorola Moto G30', 'Smartphone Motorola Moto G9 Play', 'Smartphone Samsung Galaxy A52 EE', and 'Smartphone iPhone SE (2020)'. The interface includes a navigation bar at the top and a footer with 'Contact', 'RGPD', and 'CSJ' links.

Afin de finaliser la demande nous devons remplir les informations ci-dessous :

Demandeur
MULE Maxime

* Bénéficiaire du service
LAVENU Michael

* S'agit-il d'un changement de terminal ?
Oui

* Terminal à remplacer
Si votre terminal actuel n'apparaît pas, veuillez sélectionner "Non" à la question "S'agit t'il d'un Changement de terminal".
Aucun --

Votre ancien terminal va être dés-enrôlé (perte des services SNCF et effacement des données). Veuillez le restituer à votre établissement dès que votre nouveau terminal sera en service

* Options
☒ Je possède déjà un terminal ET une carte SIM
☐ Je possède déjà un terminal sans carte SIM

* Numéro de série du nouveau terminal
 Vous pouvez retrouver le numéro de série de votre terminal Android en saisissant sur le clavier du terminal : "#06#". Pour un terminal Apple vous pouvez retrouver le numéro de série dans les paramètres du téléphone.

Plus d'informations
 Consultez la procédure [IOS](#)(KB0010504) / [Android](#)(KB0010503)

* Numéro de ligne du nouveau terminal

Numéro de Carte Sim du nouveau terminal

* Marque du nouveau terminal
Aucun --

Seuls les terminaux achetés au contrat cadre peuvent être enrôlés. Le non-respect de cette règle entraînera un désenrôlement automatique de votre terminal.

Commander maintenant

Informations obligatoires
 Terminal à remplacer Numéro de série du nouveau terminal
 Numéro de ligne du nouveau terminal Marque du nouveau terminal
 Modèle du nouveau terminal

Le demandeur est le GET (Gestionnaire de flotte), celui qui fait la demande d'enrôlement. Le bénéficiaire du service est le futur utilisateur du téléphone. Nous avons par la suite des informations à renseigner sur le téléphone et la carte SIM que nous avons en stock.

Après la validation de la commande, nous pouvons retrouver notre demande d'enrôlement dans l'onglet « mes demandes », comme ici :

The screenshot shows the 'Mes demandes en cours' (My active requests) page on the SNCF e-PORTAIL. The page header includes a status bar indicating a service interruption on Monday, December 14, 2021, from 12:00 to 14:00. The main navigation bar contains links for Catalogue, Mes demandes, Mes services, Centre d'aide, and Mes incidents. A search bar is located on the right. The main content area features a section titled 'Mes demandes en cours' with a sub-header 'Retrouvez l'ensemble de vos demandes en cours. Pour consulter les détails d'une demande, cliquez sur la ligne en question.' Below this is a table with one row of data. The table is circled in red. At the bottom of the table, it says 'Lignes 1 - 1 sur 1'. Below the table, there is a link to 'Télécharger la liste en PDF, Excel, ou CSV' and a 'Chargement des données...' button.

Objet de la demande	Bénéficiaire	Numéro	Date de demande	Statut
Enfiler mon smartphone	MULE Maxime	RTM054193	07/06/2021 09:00:24	En cours de réalisation

La demande de la clé de sécurité en cours de réalisation. L'intervention d'un administrateur est obligatoire afin d'étudier la demande. Nous sommes maintenant en attente du code PIN à 6 chiffres.

La configuration du téléphone

Présentation de Mobile@iron

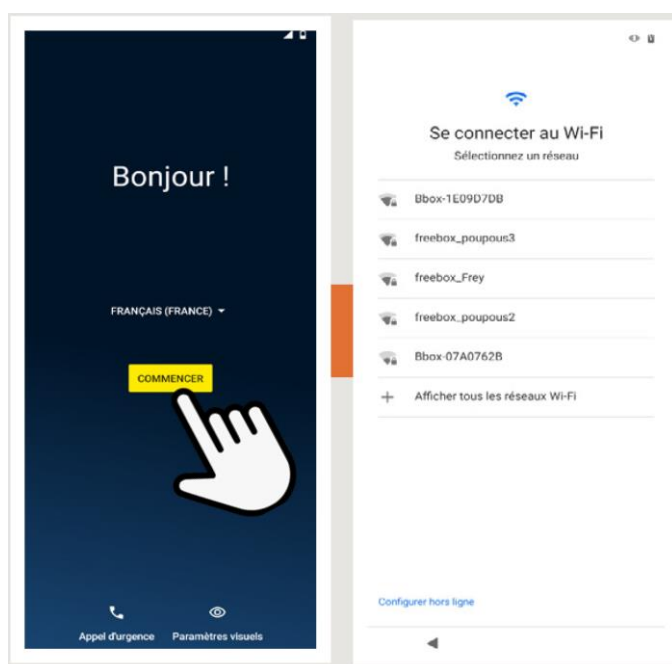
Mobile@iron est une société américaine qui propose des logiciels dans la gestion unifiée des terminaux mobiles comme le téléphone, tablettes (MDM) et de la mobilité d'entreprises comme l'authentification multi facteur (code PIN à 6 chiffres). La SNCF travaille avec Mobile@iron. Le logiciel utilisé est « Mobileiron GO ».



La demande de code PIN à 6 chiffres nous permet de nous authentifier à Mobileiron GO et de configurer le terminal pour l'agent.

Les étapes à suivre

Commençons tout d'abord avec les étapes de bienvenue.

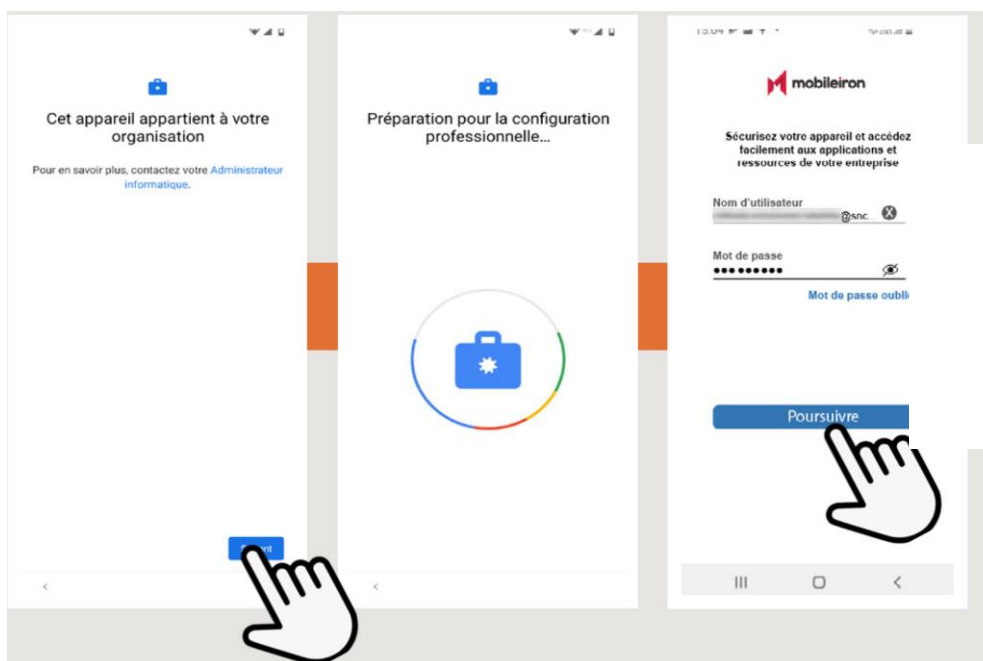


Sélectionner la langue

Sélectionner le WI-FI

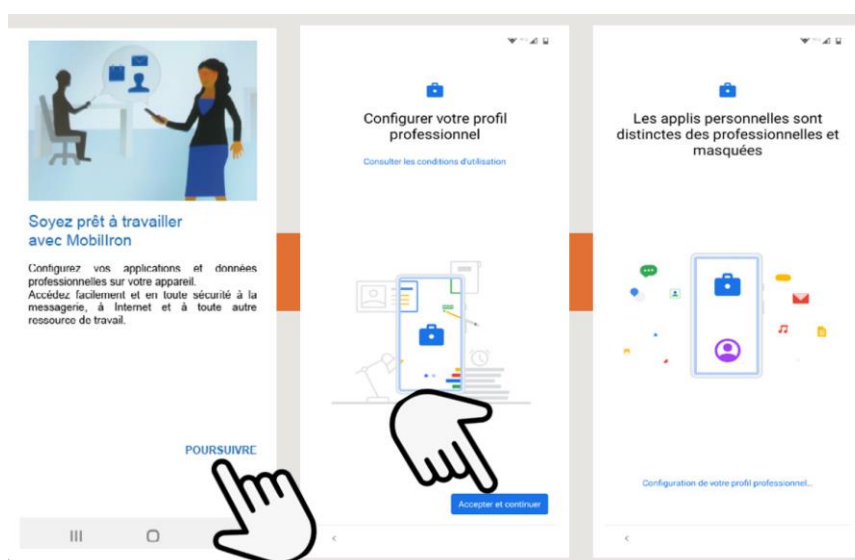
Il faut patienter durant la préparation de notre téléphone. Il est important que le téléphone ne se mette pas en veille pendant toute la phase de configuration.

Ensuite il nous faut créer le profil professionnel avec Moibleiron GO.

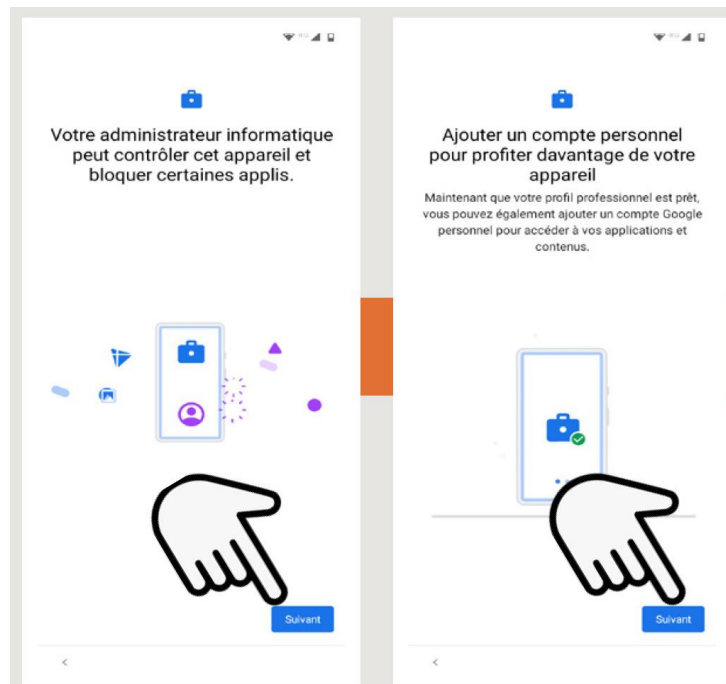


Sur la dernière image, nous rentrons dans la rubrique « Nom d'utilisateur » l'adresse mail professionnelle (xxxxx.xxxx@sncf.fr) et le code PIN de 6 chiffres, que nous avons reçu juste avant par mail.

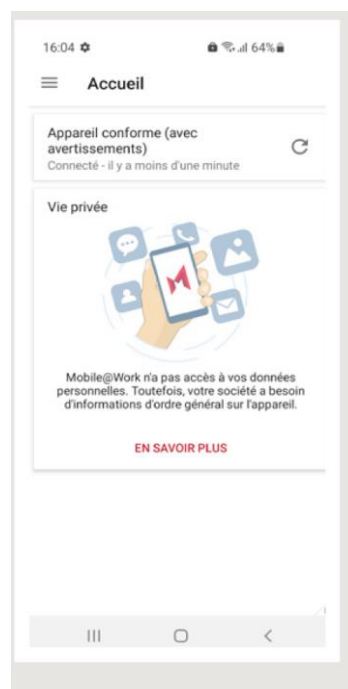
Suit à cela nous avons la configuration de notre profil professionnel.



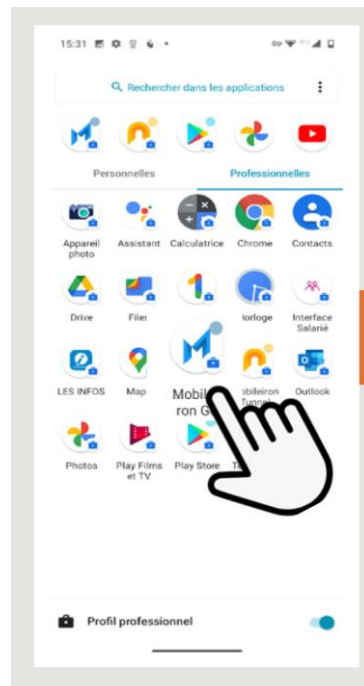
Nous finalisons les derniers réglages.



Notre téléphone est bien enrôlé. Cet affichage nous indique que notre enrôlement est conforme et terminé.

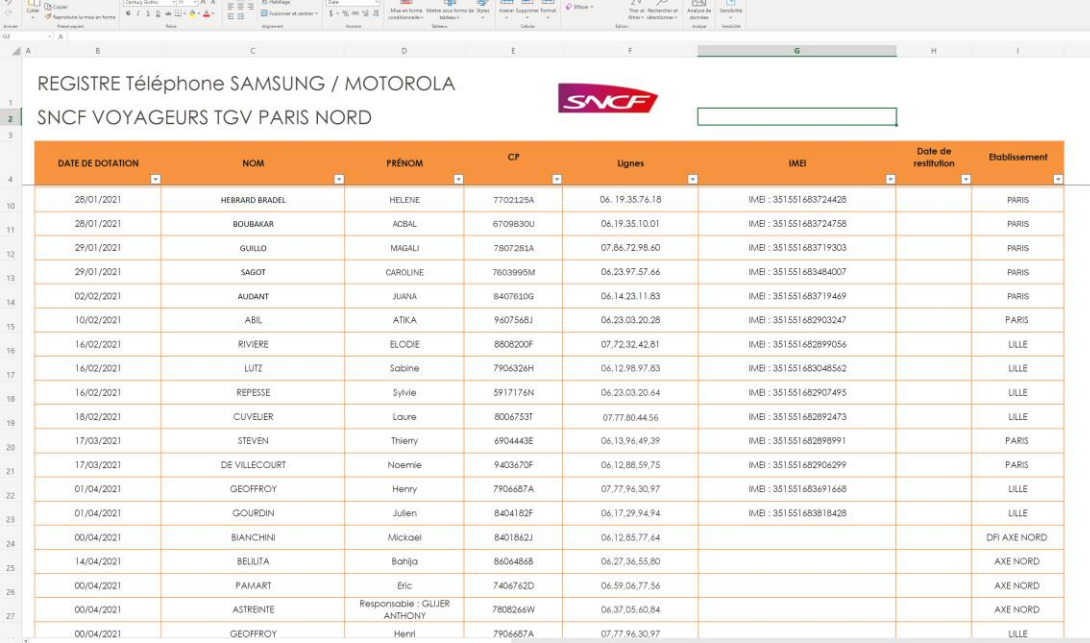


Nous pouvons donc constater que sur le téléphone de notre agent nous avons bien la partie professionnelle avec les applications nécessaires.



Papier Administratif

Afin de faciliter le suivi des dotations, des commandes et du budget, nous avons mis en place un tableau Excel, accessible par toute l'équipe via notre SharePoint, avec l'ensemble des dotations depuis le début de l'année. A la fin de chaque enrôlement nous devons le remplir.



DATE DE DOTATION	NOM	PRÉNOM	CP	Lignes	IMEI	Date de restitution	Etablissement
28/01/2021	HEBRARD BRADEL	HELENE	7702125A	06.19.35.76.18	IMEI : 351551483724428		PARIS
28/01/2021	BOUBAKAR	ACBAL	6709830U	06.19.35.10.01	IMEI : 351551483724758		PARIS
29/01/2021	GUILLO	MAGALI	7807281A	07.86.72.98.60	IMEI : 351551483719303		PARIS
29/01/2021	SAGOT	CAROLINE	7603995M	06.23.97.57.66	IMEI : 351551483484007		PARIS
02/02/2021	AUDANT	JUANA	8407610G	06.14.23.11.83	IMEI : 351551483719469		PARIS
10/02/2021	ABIL	ATKA	9607568J	06.23.03.20.28	IMEI : 351551482903247		PARIS
16/02/2021	RIVIERE	ELODIE	8808200F	07.72.32.42.81	IMEI : 351551482899056		LILLE
16/02/2021	LUTZ	Sabine	7906326H	06.12.98.97.83	IMEI : 351551483048562		LILLE
16/02/2021	REPESSE	Sylvie	5917176N	06.23.03.20.64	IMEI : 351551482907495		LILLE
18/02/2021	CUVEUR	Laure	8006753T	07.77.80.44.56	IMEI : 351551482892473		LILLE
17/03/2021	STEVEN	Thierry	6904443E	06.13.96.49.39	IMEI : 351551482898991		PARIS
17/03/2021	DE VILLECOURT	Noemie	9403670F	06.12.88.59.75	IMEI : 351551482906299		PARIS
01/04/2021	GEOFFROY	Henry	7906687A	07.77.96.30.97	IMEI : 351551483691668		LILLE
01/04/2021	GOURDIN	Julien	8404182F	06.17.29.94.94	IMEI : 351551483818428		LILLE
00/04/2021	BIANCHINI	Mickael	8401862J	06.12.85.77.64			DFI AXE NORD
14/04/2021	BELUITA	Bahja	86064868	06.27.36.55.80			AXE NORD
00/04/2021	PAMART	Eric	7406762D	06.59.06.77.56			AXE NORD
00/04/2021	ASTREINTE	Responsable : CLUIER ANTHONY	7808266W	06.37.05.60.84			AXE NORD
00/04/2021	GEOFFROY	Henri	7906687A	07.77.96.30.97			LILLE

Bilan

En conclusion, la mise en service d'un terminal a été une expérience enrichissante dans le cadre de mon apprentissage. Cela m'a permis de mieux comprendre le principe des MDM (Mobile Device Management) et de m'appropriier l'ensemble des outils de gestion de l'entreprise comme le PORTAIL e.SNCF.

De plus, la connaissance du bon fonctionnement de ces outils est importante dans mon activité surtout sur le plan de la téléphonie. En effet, après plus d'une année au sein de la SNCF, j'utilise tous les jours le PORTAIL e.SNCF et les services de Mobile@iron.

J'ai pu noter aussi, qu'étant simplement technicien de niveau 1, je suis vite limité dans mes démarches. L'intervention de mes supérieurs est obligatoire (demande code NIP), ce qui engendre une contrainte à prendre en compte : le temps d'attente. Par conséquent, une bonne organisation est essentielle.