

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 sont faites 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.***

The screenshot shows the e.SNCF Portal homepage. At the top, there's a blue header with a warning message: "Intervention en cours" (Intervention in progress) and "Le serveur en production est en cours ce mardi 24 décembre 2012 de 13h00 à 14h00 sur cette instance. Pas de reprise de service prévue." Below the header, there's a banner with a cartoon character and text about new services: "[DU NOUVEAU] Les services liés à mon pc et mon environnement, mon matériel de mobilité : smartphone ou tablette sont maintenant disponibles sur le portail e.SNCF". The main content area has sections for Catalogue, Mes demandes, Mes services, Centre d'aide, and Mes incidents. At the bottom, there's a video player showing a video about the portal.

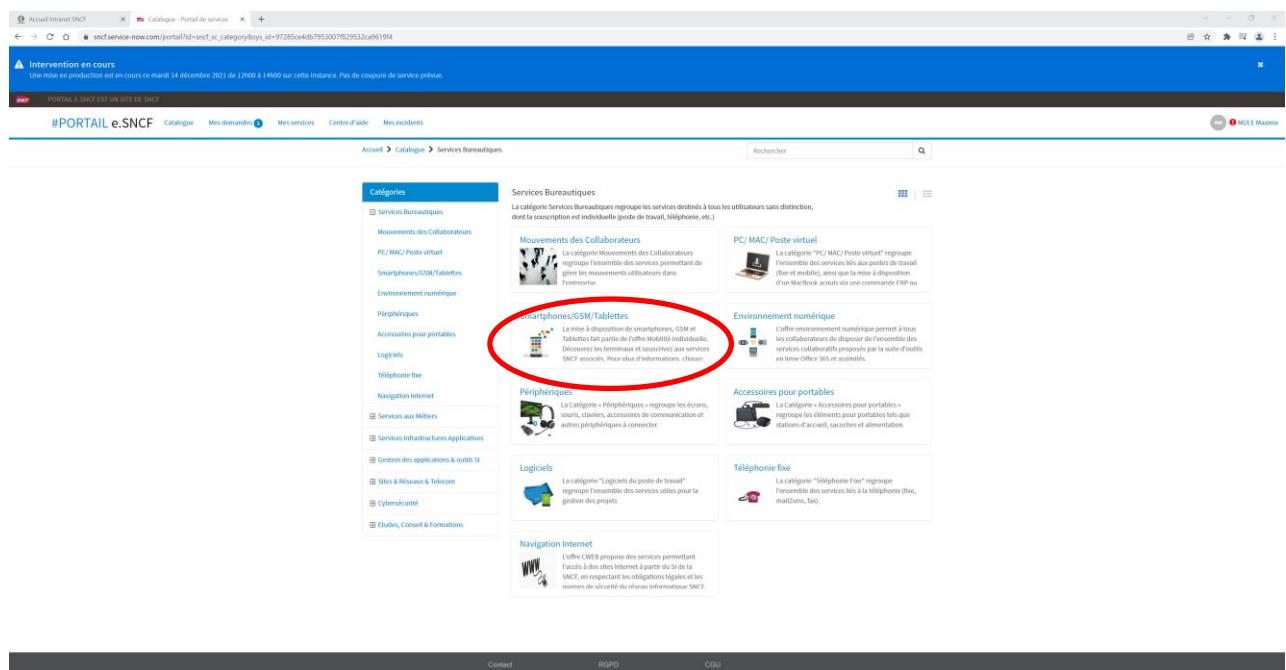
Les étapes à suivre

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

Etape 1 : Page Catalogue

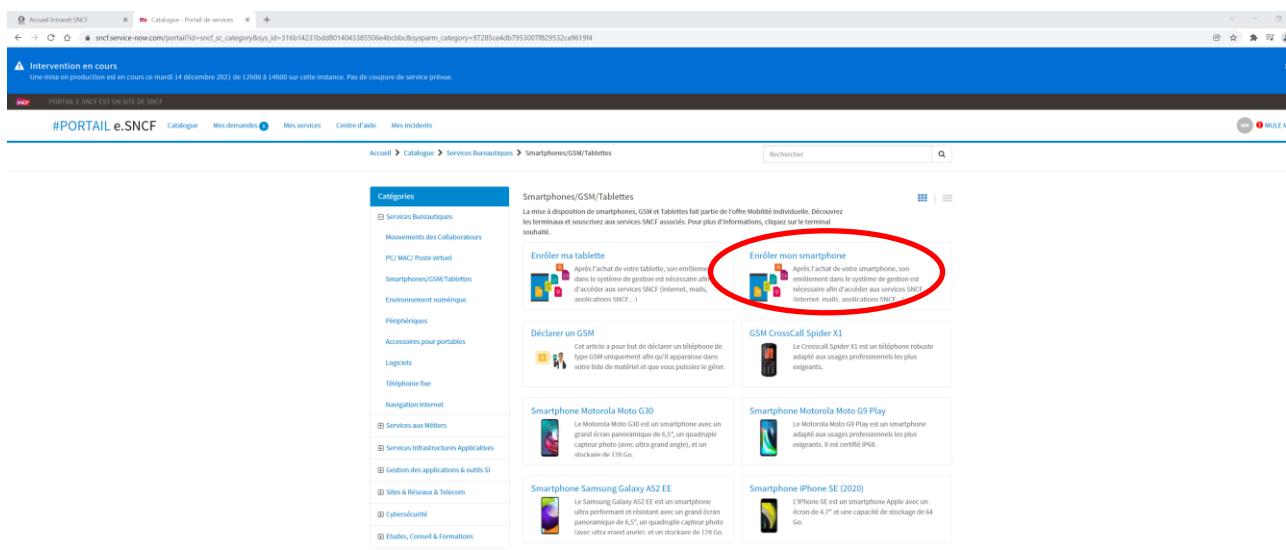
Etape 2 : Services bureautiques

Etape 3 : Smartphone / GSM / Tablettes



The screenshot shows the SNCF e-Service Catalog interface. The main navigation bar at the top includes 'Accès Internet SNCF', 'Catalogue - Portail de services', 'Intervention en cours' (with a note: 'Une mise en production est en cours ce mardi 14 décembre 2021 de 12h00 à 14h00 sur cette instance. Pas de coupure de service prévue.'), '#PORTAIL e.SNCF', 'Catalogue', 'Mes demandes', 'Mes services', 'Centre d'aide', and 'Mes incidents'. The top right corner features the 'MILE Maxime' logo. The main content area is titled 'Services Bureautiques' and contains several categories: 'Smartphones/GSM/Tablettes' (which is circled in red), 'PC/ MAC/ Poste virtuel', 'Environnement numérique', 'Accessoires pour portables', 'Logiciels', 'Téléphonie fixe', 'Navigation Internet', and 'Péphériques'. Each category has a small icon and a brief description. The 'Smartphones/GSM/Tablettes' category is described as: 'La mise à disposition de smartphones, GSM et tablettes fait partie de l'offre Mobilité individuelle. Découvrez les termes et souscrivez aux services SNCF associés. Pour plus d'informations, cliquez sur le terminal souhaité.'

Etape 4 : Enrôler mon smartphone

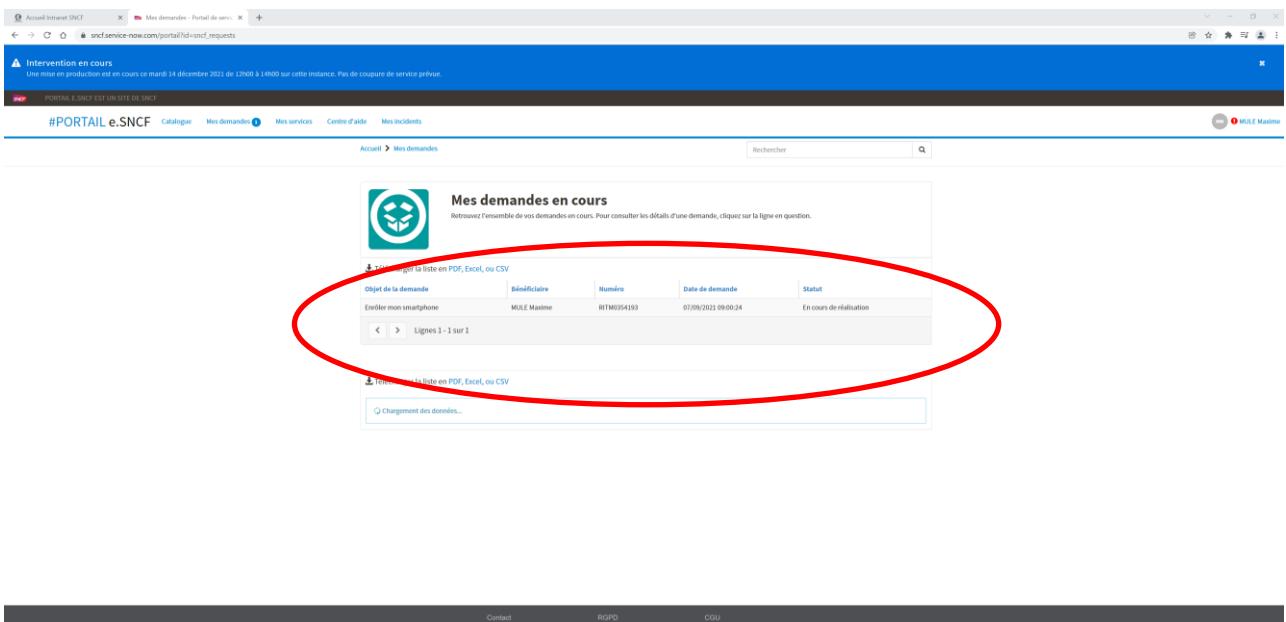


This screenshot shows the same SNCF e-Service Catalog interface as the previous one, but with a different focus. The 'Smartphones/GSM/Tablettes' category is still present, but the 'Enrôler mon smartphone' section is highlighted with a red circle. This section contains two sub-sections: 'Enrôler ma tablette' and 'Enrôler mon smartphone'. Both sections have small icons and text describing the process of enrolling devices. Below these are sections for 'Déclarer un GSM', 'Smartphone Motorola Moto G60', 'Smartphone Motorola Moto G9 Play', 'Smartphone Samsung Galaxy A52 EE', and 'Smartphone iPhone SE (2020)'. Each of these sections includes a small image of the device and a brief description.

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

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 SNCF e-Service portal interface. At the top, a blue banner indicates an 'Intervention en cours' (In progress) with the message: 'Une mise de production est en cours ce mardi 14 décembre 2021 de 12h00 à 14h00 sur cette instance. Pas de coupure de service prévue.' Below the banner, the header includes the '#PORTAIL.e.SNCF' logo, 'Catalogue', 'Mes demandes (1)', 'Mes services', 'Centre d'aide', 'Mes incidents', a search bar, and a user profile for 'MULE Maxime'.

The main content area is titled 'Mes demandes en cours' (My ongoing requests) and displays a table with one row of data, circled in red. The table columns are: 'Objet de la demande' (Request subject), 'Bénéficiaire' (Beneficiary), 'Numéro' (Number), 'Date de demande' (Request date), and 'Statut' (Status). The data in the table is:

Objet de la demande	Bénéficiaire	Numéro	Date de demande	Statut
Écarter mon smartphone	MULE Maxime	RTM0054193	07/06/2021 09:00:24	En cours de réalisation

Below the table, there are download links for 'Télécharger la liste en PDF, Excel, ou CSV' and a button for 'Chargement des données...'.

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

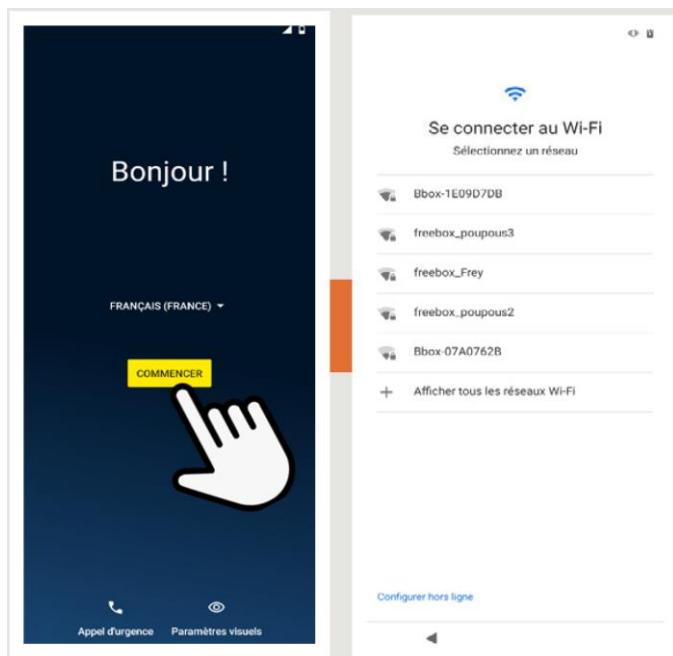
Mobile@iron est une société américaine qui propose des logiciels dans la gestion unifiée des terminaux mobiles comme le téléphone, tablettes (MDM) et de la mobilité d'entreprises comme l'authentification multi facteur (code PIN à 6 chiffres). La SNCF travaille avec Mobile@iron. Le logiciel utilisé est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

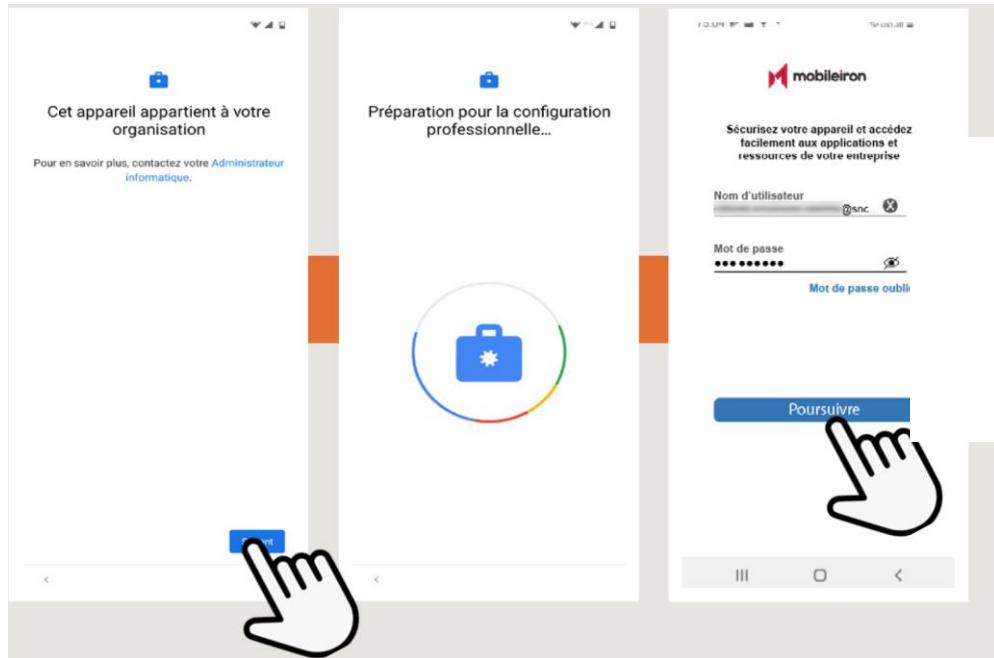


Sélectionner la langue

Sélectionner le WI-FI

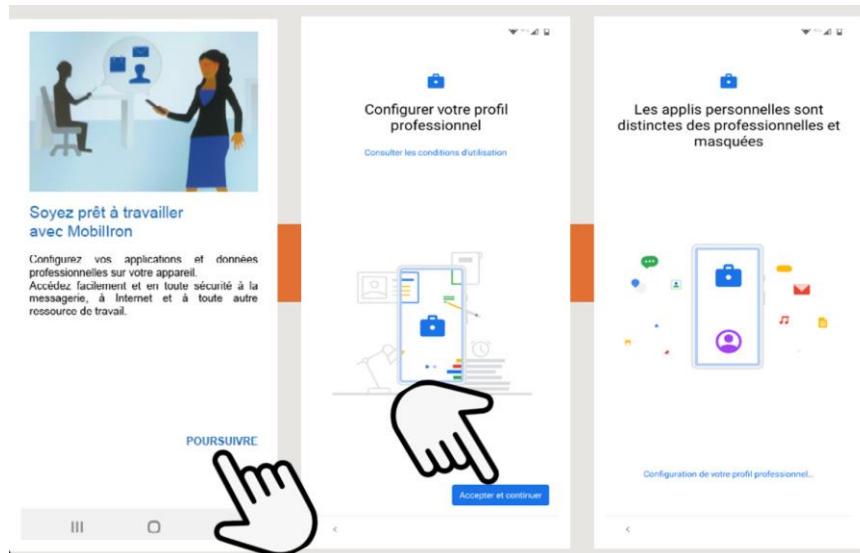
Il faut patienter durant la préparation de notre téléphone. Il est important que le téléphone ne se mette pas en veille pendant toute la phase de configuration.

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

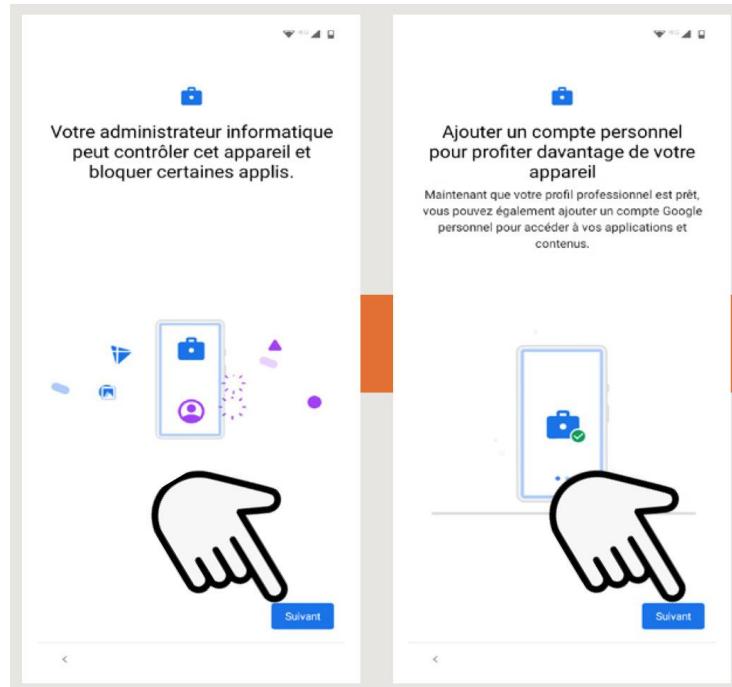


Sur la dernière image, nous rentrons dans la rubrique « Nom d'utilisateur » l'adresse mail professionnelle (xxxxx.xxxx@sncf.fr) et le code PIN de 6 chiffres, que nous avons reçu juste avant par mail.

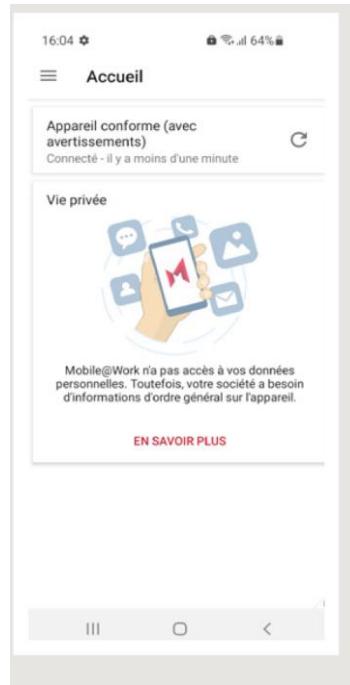
Suit à cela nous avons la configuration de notre profil professionnel.



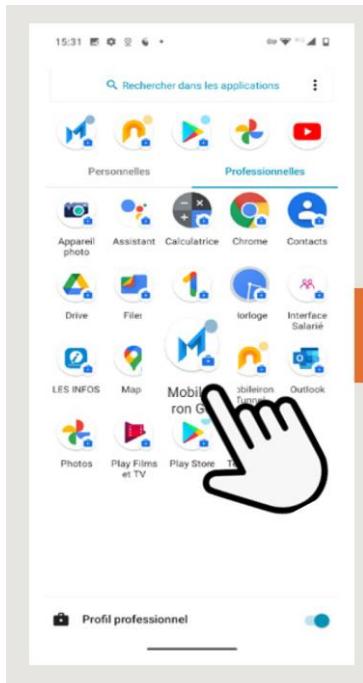
Nous finalisons les derniers réglages.



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

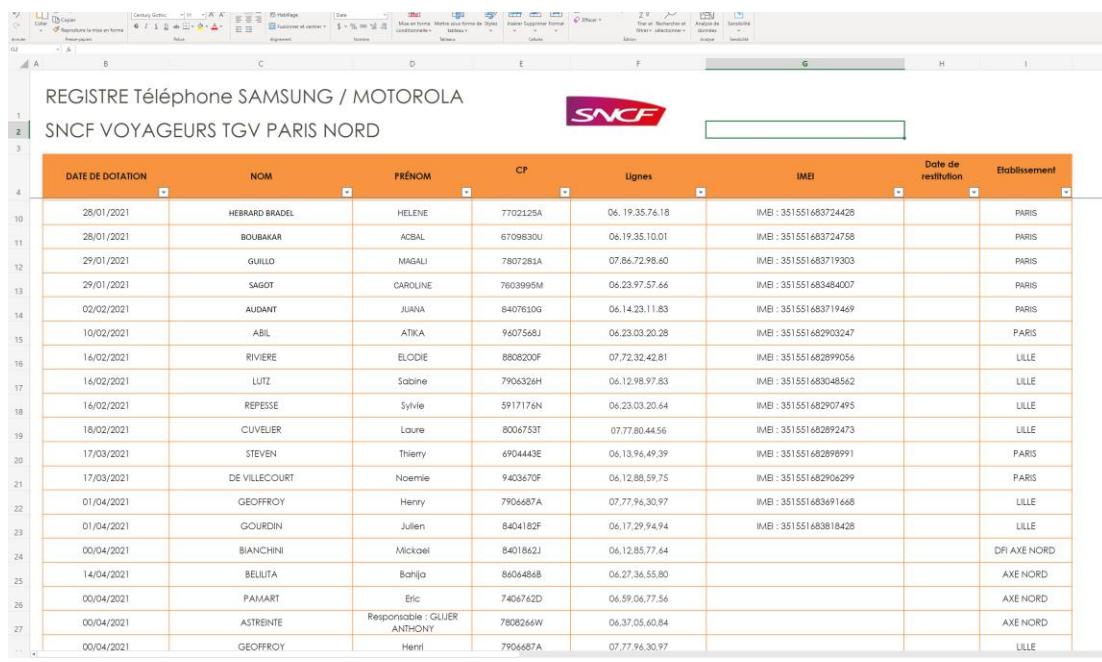


Nous pouvons donc constater que sur le téléphone de notre agent nous avons bien la partie professionnelle avec les applications nécessaires.



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
10	28/01/2021	HEBRARD BRADEL	HELENE	7702125A	06.19.35.76.18	IMEI : 351551683724426		PARIS
11	28/01/2021	BOUBAKAR	ACBAL	6709830U	06.19.35.10.01	IMEI : 351551683724758		PARIS
12	29/01/2021	GUILLO	MAGALI	7807281A	07.86.72.98.60	IMEI : 351551683719303		PARIS
13	29/01/2021	SAGOT	CAROLINE	7603995M	06.23.97.57.66	IMEI : 351551683484007		PARIS
14	02/02/2021	AUDANT	JUANA	8407610G	06.14.23.11.83	IMEI : 351551683719469		PARIS
15	10/02/2021	ABIL	ATIKA	9607568J	06.23.03.20.28	IMEI : 351551682903247		PARIS
16	16/02/2021	RIVIERE	ELCIE	8808200F	07.72.32.42.81	IMEI : 351551682899056		ILLE
17	16/02/2021	LUTZ	Sabrine	7906326H	06.12.98.97.83	IMEI : 351551683048562		ILLE
18	16/02/2021	REPESSE	Sylvie	5917176N	06.23.03.20.64	IMEI : 351551682907495		ILLE
19	18/02/2021	CUVELIER	Laure	8006753T	07.77.80.44.56	IMEI : 351551682892473		ILLE
20	17/03/2021	STEVEN	Thierry	6904443E	06.13.96.49.39	IMEI : 351551682899991		PARIS
21	17/03/2021	DE VILLECOURT	Noémie	9403670F	06.12.88.59.75	IMEI : 351551682906299		PARIS
22	01/04/2021	GEOFFROY	Henry	7906687A	07.77.96.30.97	IMEI : 351551683691668		ILLE
23	01/04/2021	GORODIN	Julien	8404182F	06.17.29.94.94	IMEI : 351551683818428		ILLE
24	00/04/2021	BIANCHINI	Mickael	8401862J	06.12.85.77.64			DFI AXE NORD
25	14/04/2021	BEULITA	Bahja	8406486B	06.27.36.55.80			AXE NORD
26	00/04/2021	PAMART	Eric	7406752D	06.59.06.77.56			AXE NORD
27	00/04/2021	ASTREINTE	Responsable : GUER ANTHONY	7808266W	06.37.05.60.84			AXE NORD
	00/04/2021	GEOFFROY	Henri	7906687A	07.77.96.30.97			ILLE

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'approprier 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.