

# DESCRIPTION D'UNE MISSION

---

## BTS SIO SISR

**MAXIME MULÉ**

Description de mission en  
entreprise numéro 2

1. DESCRIPTION D'UNE MISSION   BTS SIO			
Prénom – Nom	Maxime MULÉ	N° mission	2
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 : 01/11/2021	Au : 18/11/2021
Modalité de réalisation	VÉCUE <input checked="" type="checkbox"/>	OBSERVÉE <input type="checkbox"/>

Intitulé de la mission	Titre de la mission Installation PC / Connexion imprimante
Description du contexte de la mission	Description en 2 à 3 lignes maxi Arrivée de la traction, installation des PC et connexion aux imprimantes

Ressources et outils utilisés	Liste des ressources disponibles et outils utilisés (Documentations, Matériels et Logiciels)  Ordinateur portable LENOVO L390 Imprimante XEROX Portail e.SNCF
Résultat attendu	Résultat attendu avec la réalisation de cette mission  Avoir un PC fonctionnel connecté à l'imprimante du service
Contraintes	Contraintes : techniques   budgétaires   temps   O.S. ou outils imposés...  Temps d'attente de la masterisation

# 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
 Mise en œuvre.....	6-12
Arrivée et Masterisation des PC.....	6
L'Arrivée des PC.....	6
Masterisation des PC.....	6
 Installation PC.....	7-12
Présentation « PORTAIL e.SNCF ».....	7
Les étapes à suivre.....	8
 Connexion à l'imprimante.....	12
 Bilan.....	15

# Le cahier des charges

*Dans le cadre de l'arrivée du service de la traction au sein de nos locaux, nous avons été sollicité par l'Axe TGV Nord de la façon suivante :*

## Contexte et définition du problème

« Le service de la traction (les métiers de la conduite des trains) arrive dans nos locaux à partir du 18 novembre 2021. Chaque tractionnaire a son téléphone professionnel déjà configuré. Nous vous avons commandé de nouveaux ordinateurs portables, des LENOVO L390. Nous vous demandons de les installer et de les configurer. De plus, leur bureau est déjà équipé d'une imprimante XEROX, c'est à vous de connecter les ordinateurs à celle-ci. Vous devez prendre contact avec l'ASTI (Agence Service Télécom Informatique) pour la mastérisation des PC en Windows 10 SNCF. »

## Objectif du problème

L'objectif est de préparer un environnement de travail opérationnel à l'arrivée des membres de la traction avant le 18 novembre 2021.

## Périmètre

Le service de la traction est composé de 15 membres. Cinq sédentaires et dix agents. Il faut installer les ordinateurs seulement pour les sédentaires.

## Description de l'existant

Au préalable, l'Axe TGV Nord nous a déjà commandé les ordinateurs. En supplément, l'imprimante est déjà installée dans le bureau des tractionnaires.

## Description fonctionnelle des besoins

Nous avons besoin que chaque ordinateur soit relié à un agent avec le pack office 365, le VPN et les applications SNCF par défaut. Les demandes d'installation de PC se font via le Portail E.SNCF.

Il faut que les PC soient connectés à l'imprimante à distance.

## Délais

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

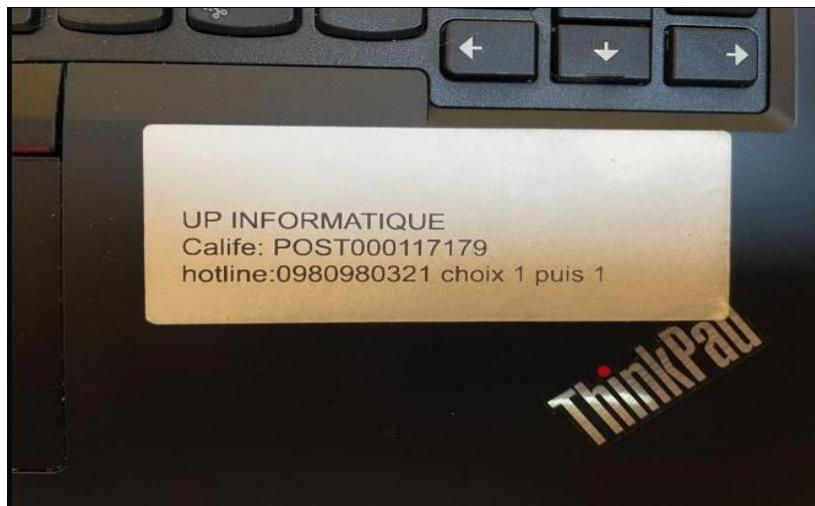
Tâches	Jours		
	01/11/2021	16/11/2021	18/11/2021
Commande des PC			
Masterisation par l'ASTI			
Demande d'installation PC			
Prise en compte de la demande			
Connexion PC - Imprimante			

# Mise en œuvre

## Arrivée et Masterisation des PC

### L'arrivée des PC

Lorsque nous recevons les ordinateurs, nous devons en informer notre fournisseur ainsi que notre DSI. Par la suite, nous devons les identifier avec un numéro de Calife et renseigner aussi un numéro de hotline pour des dépannages à distance. L'ensemble de ces informations est regroupé sur une étiquette que nous apposons sur le PC comme ci-dessous.



### Mastérisation des PC

Après l'arrivée des PC, nous prenons contact avec l'ASTI afin qu'elle puisse récupérer les ordinateurs et les mastériser.

En effet, les ordinateurs seront ajoutés au domaine et mis sous Windows 10 spécial SNCF.

Ainsi configurés à l'identique, ils seront homogènes et adaptés à l'entreprise.



# Installation PC

## 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 is a banner indicating an intervention is in progress from 12h00 to 14h00 on December 14, 2021. Below the banner, the page title is "#PORTAIL e.SNCF". The main content area features a green banner with the text "[DU NOUVEAU]" and an illustration of a person. It lists new services: "mon pc et son environnement" and "mon matériel de mobilité : smartphone ou tablette". To the right, there is a callout box with text about using the portal and icons for creating a request, viewing the catalog, and viewing incidents. Below this, there is a search bar with the placeholder "Bonjour Maxime, que cherchez-vous ?" and a magnifying glass icon. The main navigation menu includes "Catalogue", "Mes demandes", "Mes services", "Centre d'aide", and "Mes incidents". Each menu item has a corresponding icon and a brief description. For example, "Catalogue" is described as "Consultez et commandez les services disponibles." and "Centre d'aide" is described as "Une question sur un service ou le Portail ?". At the bottom, there is a section titled "Mes rôles" and a video player titled "Le Portail e.SNCF en vidéo".

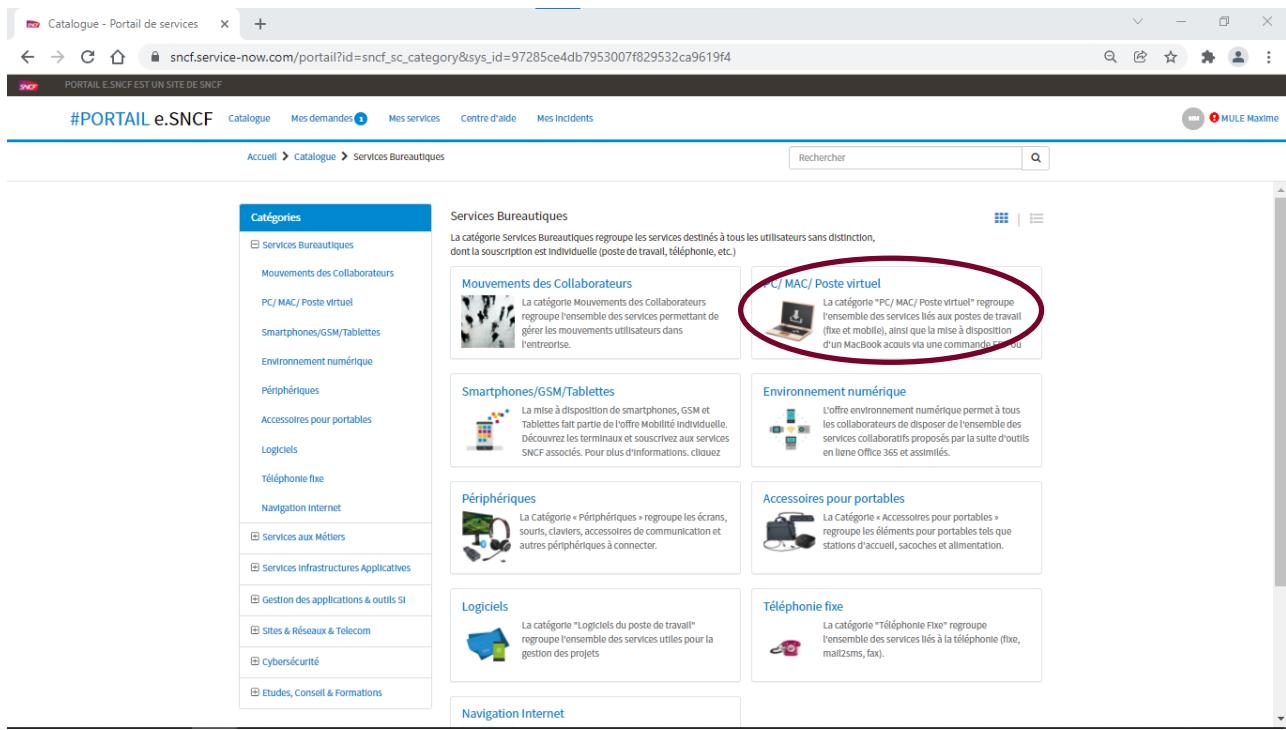
## Les étapes à suivre

Au retour de l'ASTI, les ordinateurs sont masterisés et prêts à être reliés à un agent. Voici les étapes à suivre pour réaliser cela :

### Etape 1 : Page Catalogue

### Etape 2 : Services bureautiques

## Etape 3 : PC / MAC / Poste Virtuel



Catalogue - Portail de services

snfc.service-now.com/portail?id=snfc\_sc\_category&sys\_id=97285ce4db7953007f829532ca9619f4

PORTAIL E.SNCF EST UN SITE DE SNCF

#PORTAIL e.SNCF Catalogue Mes demandes Mes services Centre d'aide Mes Incidents

Accueil > Catalogue > Services Bureautiques

Rechercher

**Catégories**

- Services Bureautiques
- Mouvements des Collaborateurs
- PC / MAC / Poste virtuel
- Smartphones/GSM/Tablettes
- Environnement numérique
- Péphériques
- Accessoires pour portables
- Logiciels
- Téléphone fixe
- Navigation Internet
- Services aux Métiers
- Services Infrastructures Appliquées
- Gestion des applications & outils SI
- Sites & Réseaux & Telecom
- Cybersécurité
- Etudes, Conseil & Formations

**Services Bureautiques**

La catégorie Services Bureautiques regroupe les services destinés à tous les utilisateurs sans distinction, dont la souscription est individuelle (poste de travail, téléphone, etc.)

**Mouvements des Collaborateurs**

La catégorie Mouvements des Collaborateurs regroupe l'ensemble des services permettant de gérer les mouvements utilisateurs dans l'entreprise.

**PC / MAC / Poste virtuel**

La catégorie "PC / MAC / Poste virtuel" regroupe l'ensemble des services liés aux postes de travail (fixe et mobile), ainsi que la mise à disposition d'un MacBook acquis via une commande ERP ou l'entreprise.

**Smartphones/GSM/Tablettes**

La mise à disposition de smartphones, GSM et Tablettes fait partie de l'offre mobilité individuelle. Découvrez les terminaux et souscrivez aux services SNCF associés. Pour plus d'informations, cliquez

**Environnement numérique**

L'offre environnement numérique permet à tous les collaborateurs de disposer de l'ensemble des services collaboratifs proposés par la suite d'outils en ligne Office 365 et assimilés.

**Péphériques**

La Catégorie « Péphériques » regroupe les écrans, souris, claviers, accessoires de communication et autres périphériques à connecter.

**Accessoires pour portables**

La Catégorie « Accessoires pour portables » regroupe les éléments pour portables tels que stations d'accueil, sacoches et alimentation.

**Logiciels**

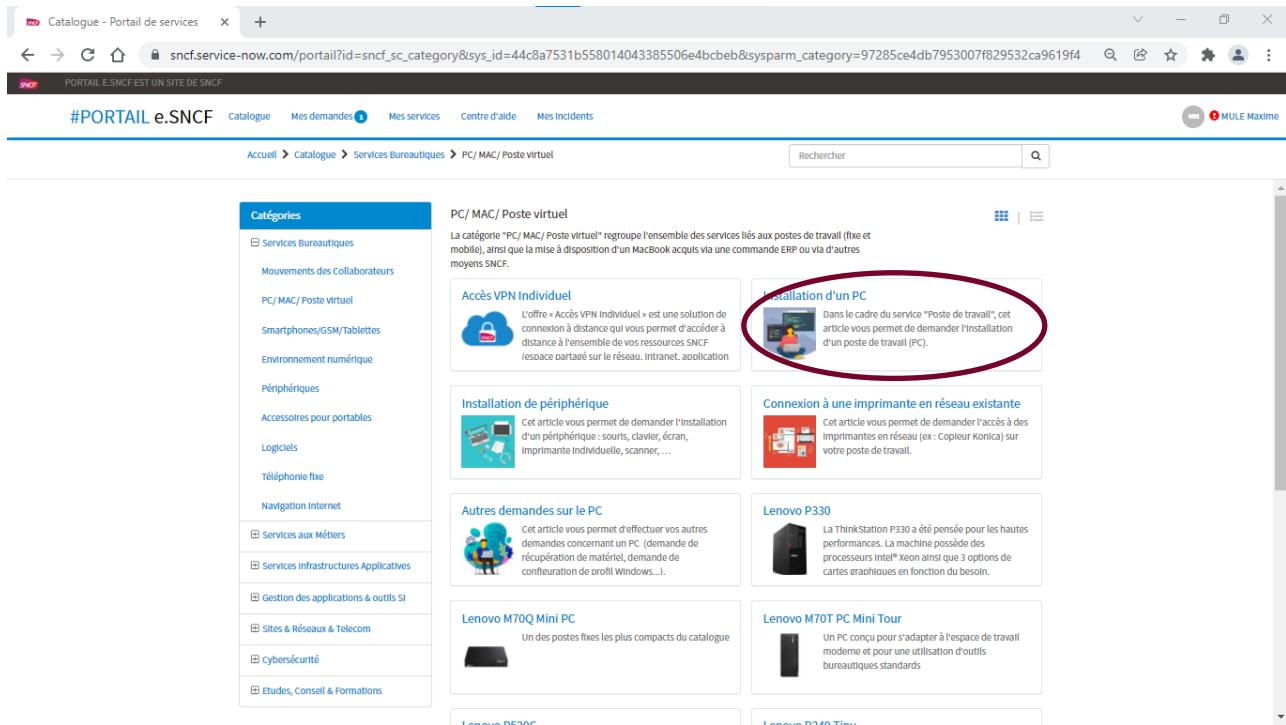
La catégorie "Logiciels du poste de travail" regroupe l'ensemble des services utiles pour la gestion des projets

**Téléphone fixe**

La Catégorie "Téléphone Fixe" regroupe l'ensemble des services liés à la téléphonie (fixe, mail2sms, fax).

**Navigation Internet**

## Etape 4 : Installation d'un PC



Catalogue - Portail de services

snfc.service-now.com/portail?id=snfc\_sc\_category&sys\_id=44c8a7531b558014043385506e4bcbeb&sysparm\_category=97285ce4db7953007f829532ca9619f4

PORTAIL E.SNCF EST UN SITE DE SNCF

#PORTAIL e.SNCF Catalogue Mes demandes Mes services Centre d'aide Mes Incidents

Accueil > Catalogue > Services Bureautiques > PC / MAC / Poste virtuel

Rechercher

**Catégories**

- Services Bureautiques
- Mouvements des Collaborateurs
- PC / MAC / Poste virtuel
- Smartphones/GSM/Tablettes
- Environnement numérique
- Péphériques
- Accessoires pour portables
- Logiciels
- Téléphone fixe
- Navigation Internet
- Services aux Métiers
- Services Infrastructures Appliquées
- Gestion des applications & outils SI
- Sites & Réseaux & Telecom
- Cybersécurité
- Etudes, Conseil & Formations

**PC / MAC / Poste virtuel**

La catégorie "PC / MAC / Poste virtuel" regroupe l'ensemble des services liés aux postes de travail (fixe et mobile), ainsi que la mise à disposition d'un MacBook acquis via une commande ERP ou via d'autres moyens SNCF.

**Accès VPN Individuel**

L'offre " Accès VPN Individuel " est une solution de connexion à distance qui vous permet d'accéder à distance à l'ensemble de vos ressources SNCF réservées partagées sur le réseau, Intranet, application

**Installation d'un PC**

Dans le cadre du service "Poste de travail", cet article vous permet de demander l'installation d'un poste de travail (PC).

**Installation de périphérique**

Cet article vous permet de demander l'installation d'un périphérique : souris, clavier, écran, imprimante individuelle, scanner, ...

**Connexion à une imprimante en réseau existante**

Cet article vous permet de demander l'accès à des imprimantes en réseau (ex : Copieur Konica) sur votre poste de travail.

**Autres demandes sur le PC**

Cet article vous permet d'effectuer vos autres demandes concernant un PC (demande de récupération de matériel, demande de configuration de profil Windows...).

**Lenovo P330**

La ThinkStation P330 a été pensée pour les hautes performances. La machine possède des processeurs Intel® Xeon ainsi que 3 options de cartes graphiques en fonction du besoin.

**Lenovo M70Q Mini PC**

Un des postes fixes les plus compacts du catalogue

**Lenovo M70T PC Mini Tower**

Un PC conçu pour s'adapter à l'espace de travail moderne et pour une utilisation d'outils bureautiques standards

**Lenovo D330**

**Lenovo D330 Tower**

## Etape 5 : Déclaration des besoins

Installation d'un PC - Portail de sncf

snfc.service-now.com/portal?id=sc\_cat\_item\_guide&sys\_id=b052bfa51b94b38c043385506e4bcbee&sysparm\_category=44c8a7531b558014043385506e4bcbeb

#PORTAIL e.SNCF Catalogue Mes demandes Mes services Centre d'aide Mes Incidents

MULE Maxime

Accueil > Catalogue > Services Bureautiques > PC/ MAC/ Poste virtuel > Installation d'un PC

Décrire les besoins

incident sur le portail.

Demandeur

Bénéficiaire du service

Le bénéficiaire désigné dans ce formulaire sera le propriétaire du poste à installer.

Si le site d'intervention est différent du site de Rattachement habituel du Bénéficiaire, merci de l'indiquer dans le champ ci-dessous

Pour retrouver facilement une localisation, utilisez le caractère '\*' suivi du nom de bâtiment, de rue, ...

VOYAGEURS PARIS 113 RUE DE MAUBEUGE

Le support prendra contact avec le demandeur ou le bénéficiaire pour définir d'une date d'intervention.

Etes-vous en possession du poste ?

Pour un traitement efficace de votre demande, il est indispensable de renseigner votre numéro de téléphone afin que l'assistance puisse vous contacter si besoin

Suivant

Le demandeur est le correspondant informatique, celui qui fait la demande d'installation. Le bénéficiaire du service est le futur utilisateur du PC. Nous avons par la suite des informations à renseigner sur le PC, par exemple : Sommes-nous en possession du nouveau poste ?

## Etape 6 : Remplir les informations

Installation d'un PC - Portail de sncf

snfc.service-now.com/portal?id=sc\_cat\_item\_guide&sys\_id=b052bfa51b94b38c043385506e4bcbee&sysparm\_category=44c8a7531b558014043385506e4bcbeb

#PORTAIL e.SNCF Catalogue Mes demandes Mes services Centre d'aide Mes Incidents

MULE Maxime

Accueil > Catalogue > Services Bureautiques > PC/ MAC/ Poste virtuel > Installation d'un PC

Décrire les besoins

Etes-vous en possession du poste ?

S'agit-il d'un poste qui a déjà été utilisé ?

Numéro de Calife du poste.

Type de poste

Le poste à installer remplace-t-il un poste existant ?

Le poste à installer est-il destiné à être un poste partagé ?

Complément d'informations

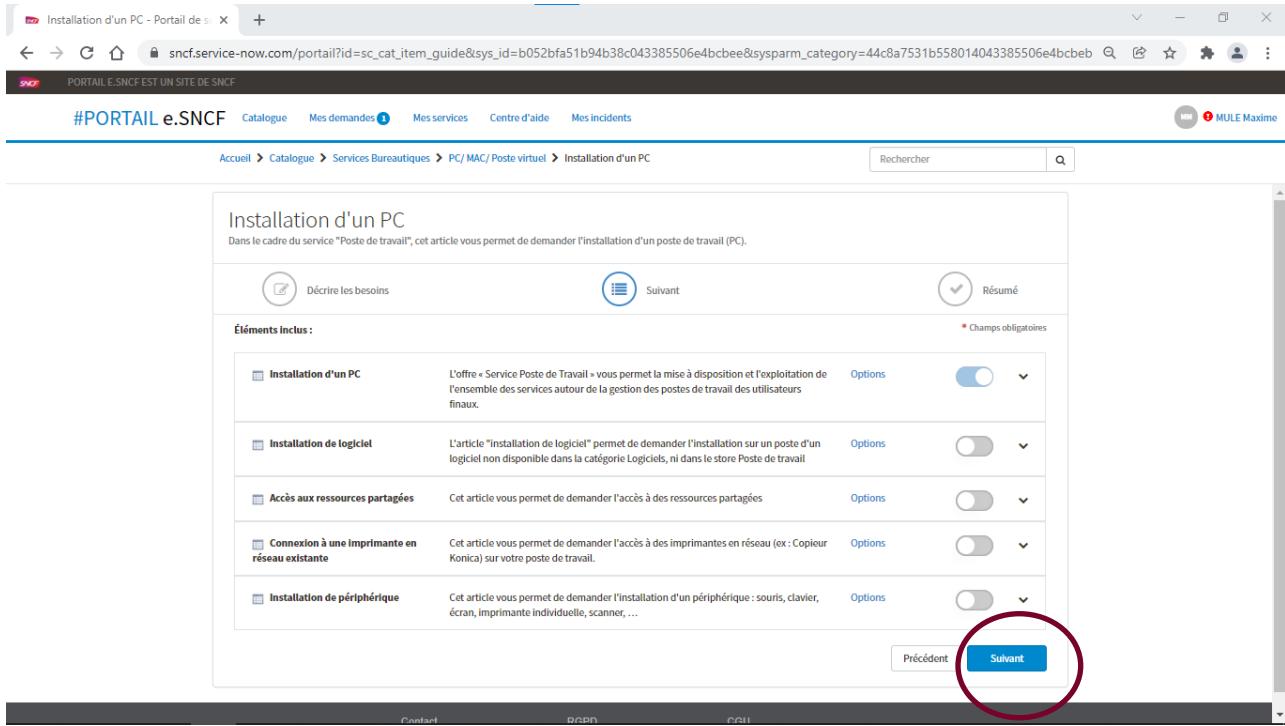
Pour un traitement efficace de votre demande, il est indispensable de renseigner votre numéro de téléphone afin que l'assistance puisse vous contacter si besoin

00

Suivant

Après avoir rempli les informations nécessaires, nous cliquons sur suivant.

## Etape 7 : Validation de la demande



The screenshot shows a web browser window for the e.SNCF service catalog. The URL is [snf.service-now.com/portail?id=sc\\_cat\\_item&guide&sys\\_id=b052bfa51b94b38c043385506e4bcbee&sysparm\\_category=44c8a7531b558014043385506e4bcbeb](https://snf.service-now.com/portail?id=sc_cat_item&guide&sys_id=b052bfa51b94b38c043385506e4bcbee&sysparm_category=44c8a7531b558014043385506e4bcbeb). The page title is "Installation d'un PC - Portail de service". The top navigation bar includes links for Catalogue, Mes demandes (with a notification badge), Mes services, Centre d'aide, and Mes incidents. A user profile for "MULE Maxime" is visible on the right. The main content area shows the "Installation d'un PC" service details, including a description: "Dans le cadre du service "Poste de travail", cet article vous permet de demander l'installation d'un poste de travail (PC)". Below this are five service items with checkboxes and "Options" buttons:

- Installation d'un PC**: L'offre « Service Poste de Travail » vous permet la mise à disposition et l'exploitation de l'ensemble des services autour de la gestion des postes de travail des utilisateurs finaux.
- Installation de logiciel**: L'article "Installation de logiciel" permet de demander l'installation sur un poste d'un logiciel non disponible dans la catégorie Logiciels, ni dans le store Poste de travail.
- Accès aux ressources partagées**: Cet article vous permet de demander l'accès à des ressources partagées.
- Connexion à une imprimante en réseau existante**: Cet article vous permet de demander l'accès à des imprimantes en réseau (ex : Copieur Konica) sur votre poste de travail.
- Installation de périphérique**: Cet article vous permet de demander l'installation d'un périphérique : souris, clavier, écran, imprimante individuelle, scanner, ...

At the bottom right of the main content area is a blue "Suivant" (Next) button, which is circled in red in the screenshot.

Ici il est possible de rajouter une demande d'installation de logiciel ou encore un accès à des ressources partagées.

Nous constatons également qu'il est possible de relier une imprimante directement au PC lors de cette phase d'installation, en soumettant une demande à notre DSI. Toutefois, pour éviter cette étape de validation supplémentaire et gagner du temps nous ne soumettons pas cette demande liée à l'imprimante.

## Etape 8 : Demande en cours de réalisation

Installation d'un PC	BLANCART Elisabeth	REQ0276381	26/07/2021 12:02:26	06/08/2021 15:25:46	Fermé terminé
Installation d'un PC	DE BERARDINIS Claudia	REQ0277863	28/07/2021 10:55:03	23/08/2021 15:13:45	Fermé terminé

Les demandes en cours se trouvent sur la page « mes demandes » du « PORTAIL e.SNCF ».

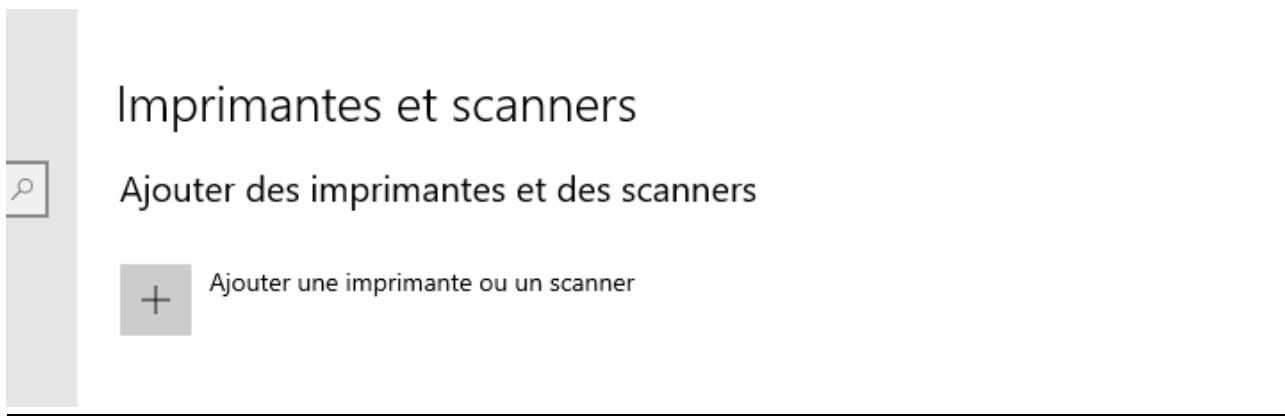
Nous devons maintenant patienter une journée le temps que l'administrateur réseaux prennent en compte la demande.

# Connexion à l'imprimante

## Les étapes à suivre

Voici les étapes à suivre pour l'installation de l'imprimante. Ces étapes peuvent se faire dès que la demande d'installation est été validée.

### Etape 1 : Recherche de l'imprimante



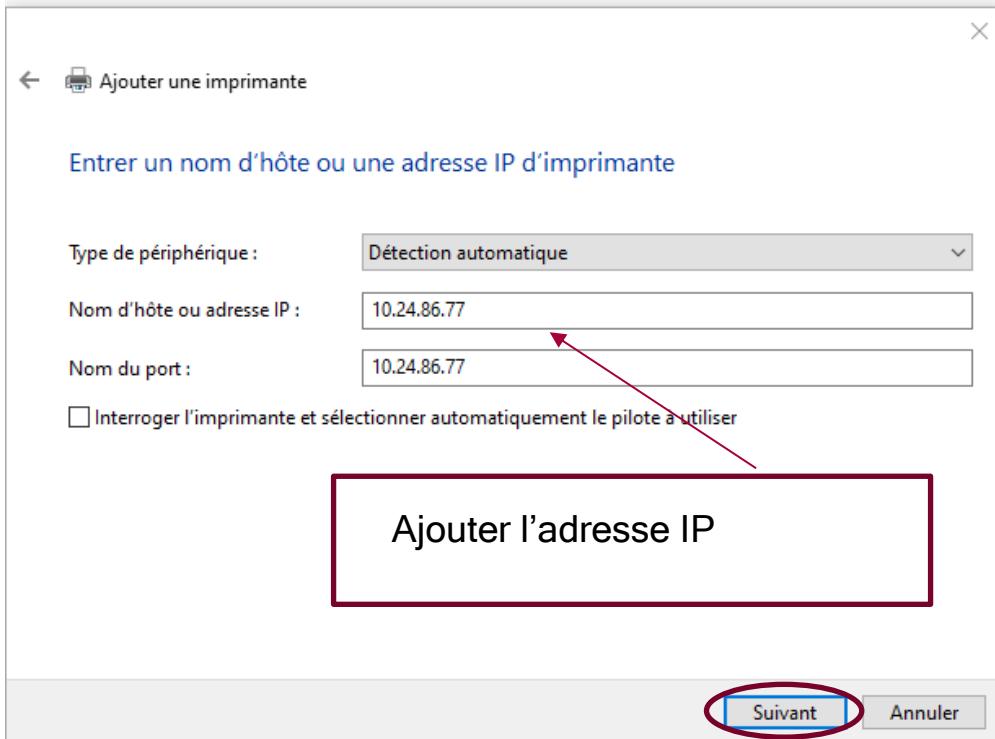
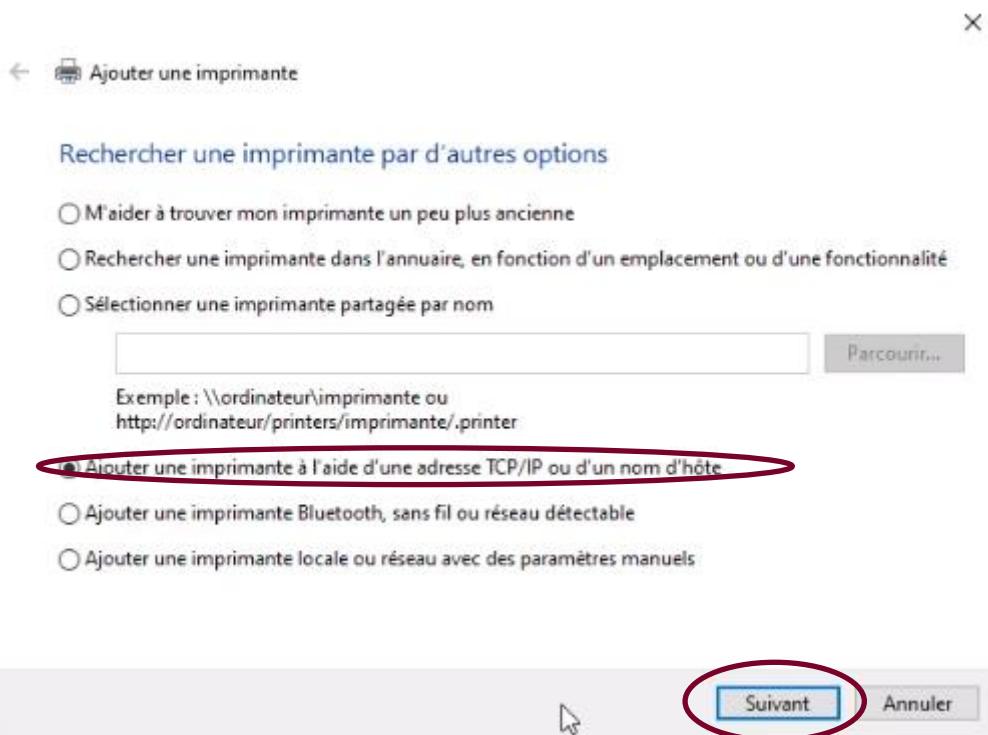
Rechercher une imprimante dans les paramètres du PC.

### Etape 2 : Je ne trouve pas l'imprimante

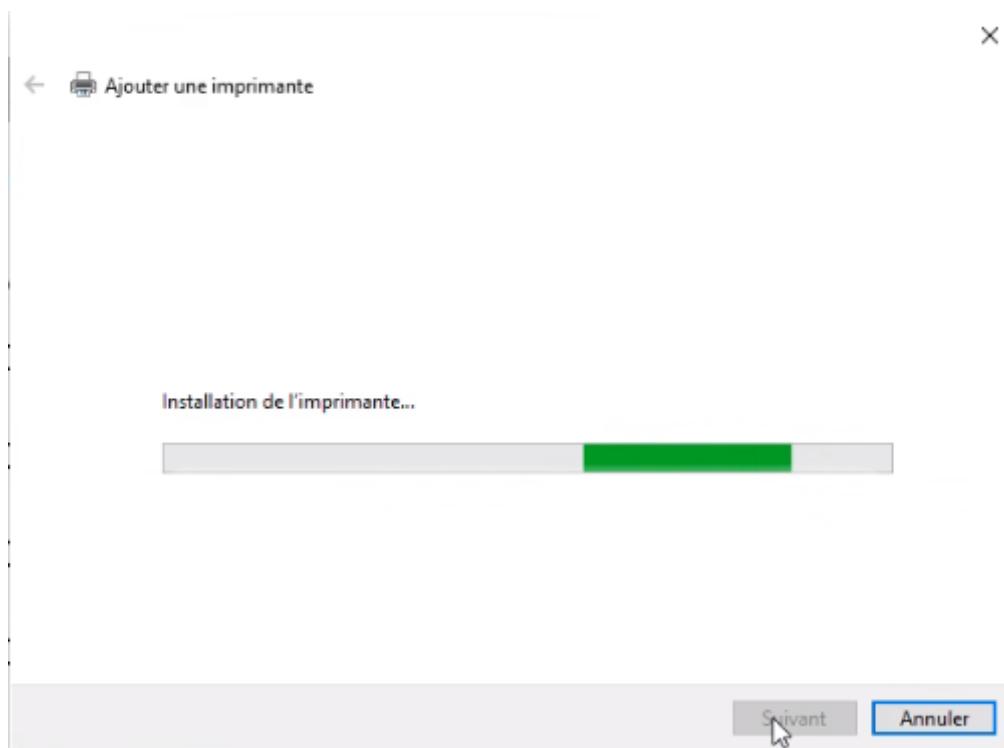


La recherche ne doit pas aboutir afin de cliquer sur « Je ne trouve pas l'imprimante recherchée dans la liste ».

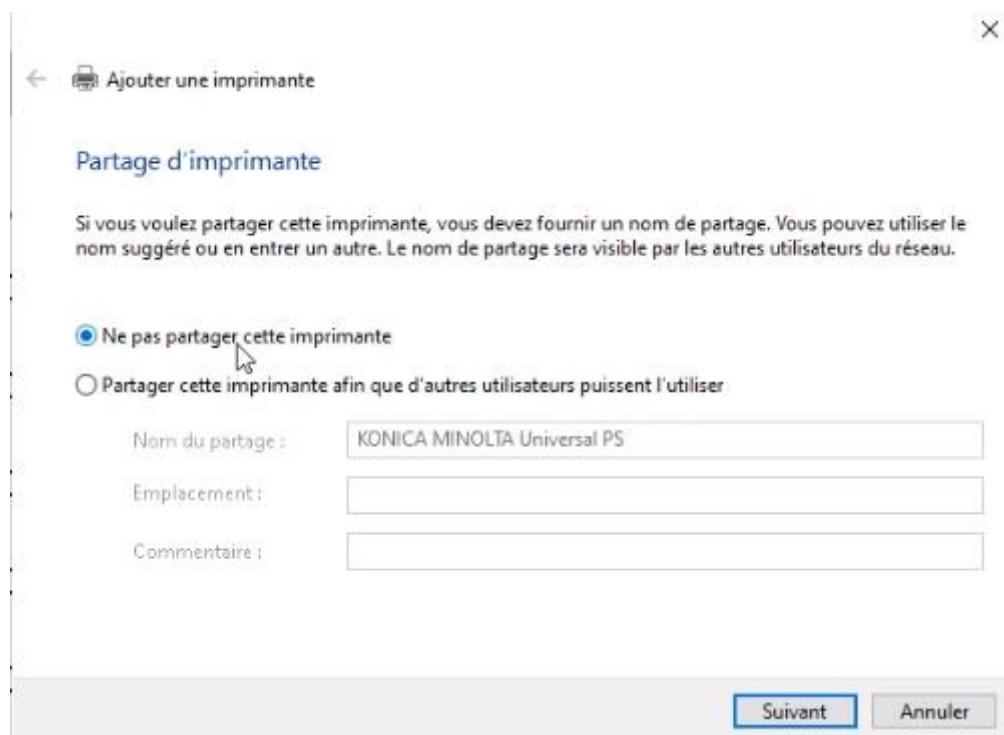
### Etape 3 : Ajouter via l'adresse IP



## Etape 4 : Installation de l'imprimante



## Etape 5 : Partage d'imprimante



L'installation a été réussite, imprimons une page test

## Etape 6 : Imprimer une page test

⌂ I20P10EC986\_Imp\_Xerox

### Gérer votre appareil

État de l'imprimante : Par défaut

[Ouvrir la file d'attente d'impression](#)

[Définir par défaut](#)

[Imprimer une page de test](#)

[Exécuter l'utilitaire de résolution des problèmes](#)

[Propriétés de l'imprimante](#)

[Préférences d'impression](#)

[Propriétés du matériel](#)

## Bilan

En conclusion, la mise en service d'un environnement de travail a été une expérience enrichissante dans le cadre de mon apprentissage. Cela m'a permis de mieux comprendre le principe des mastérisations de PC et de m'approprier l'ensemble des démarches à suivre pour la configuration d'un ordinateur et d'une imprimante.

Dans le cadre de cette mission, malgré que nos actions soient simples, j'ai pu observer qu'elles engendraient un délai d'exécution et de validation par l'ASTI et DSI assez long. Cela nécessite une bonne organisation de notre part. Dans ce cas, nous avons pu terminer toutes les installations dans les délais impartis.