BTS SIO — Option SLAM

GESTION DES INCIDENTS (GT)

Support utilisateur, maintenance corrective et optimisation de la base de données

Établissement	Aristée
Période	2025 / 2027
Technologie	Microsoft Power Apps / Microsoft Lists (SharePoint) / AnyDesk
Candidat	COUR Cyrille

SOMMAIRE

1. Contexte du Projet et Compétences Épreuve E4

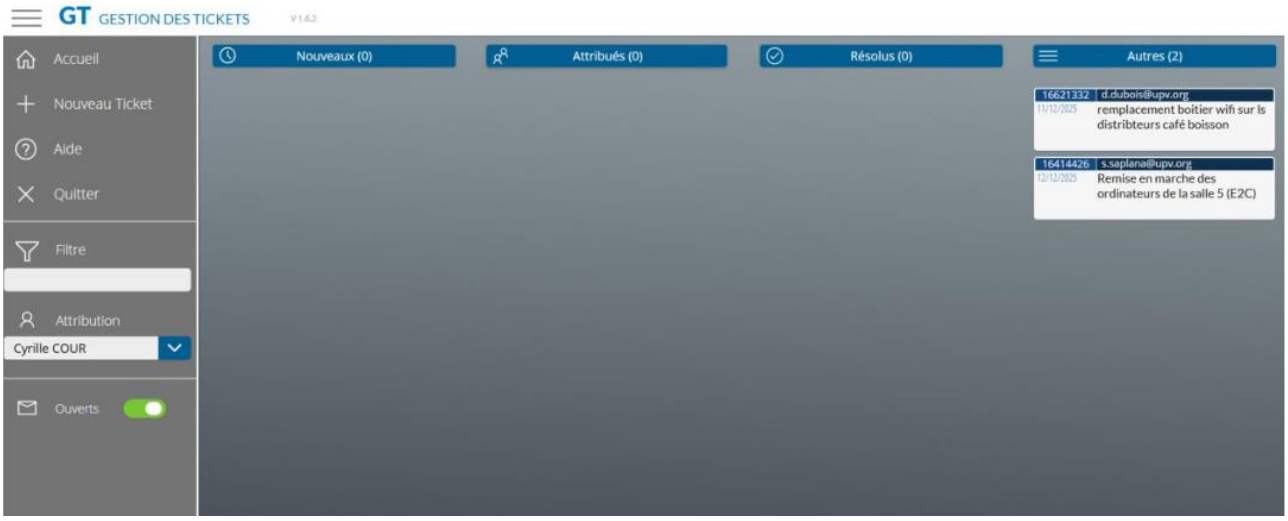
Dans le cadre de mon parcours en BTS SIO option SLAM, j'ai l'obligation de valider et de formaliser la compétence clé : « Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution ».

Pour structurer et centraliser les demandes des utilisateurs au sein de notre structure, nous avons développé en interne une solution sur-mesure de ticketing nommée GT (Gestion des Tickets). En tant que développeur de l'équipe, mes responsabilités s'articulent autour du maintien en condition opérationnelle (MCO) de l'application, de son débogage et de l'administration applicative de son stockage.

2. Architecture de l'Application GT

2.1 Présentation du Dashboard et de l'Environnement

L'interface utilisateur a été conçue à l'aide de Microsoft Power Apps. L'écran d'accueil offre un tableau de bord complet doté d'une barre de navigation latérale ergonomique. Cette barre permet aux techniciens de filtrer instantanément les tickets selon leur statut opérationnel (Nouveaux, Attribués, En cours, Mis en pause, Résolus, Clôturés) ou par intervenant assigné.



Lorsqu'un technicien clique sur une ligne de ticket, l'application bascule sur une vue détaillée affichant l'intégralité des métadonnées du problème.

2.2 Problématique de Persistance et Limite des 2000 Entrées

La base de données sous-jacente s'appuie sur une liste Microsoft Lists (SharePoint). Au cours de mon administration, j'ai identifié une contrainte technique majeure liée à cet environnement : la limite de délégation fixée par défaut à 2000 entrées.

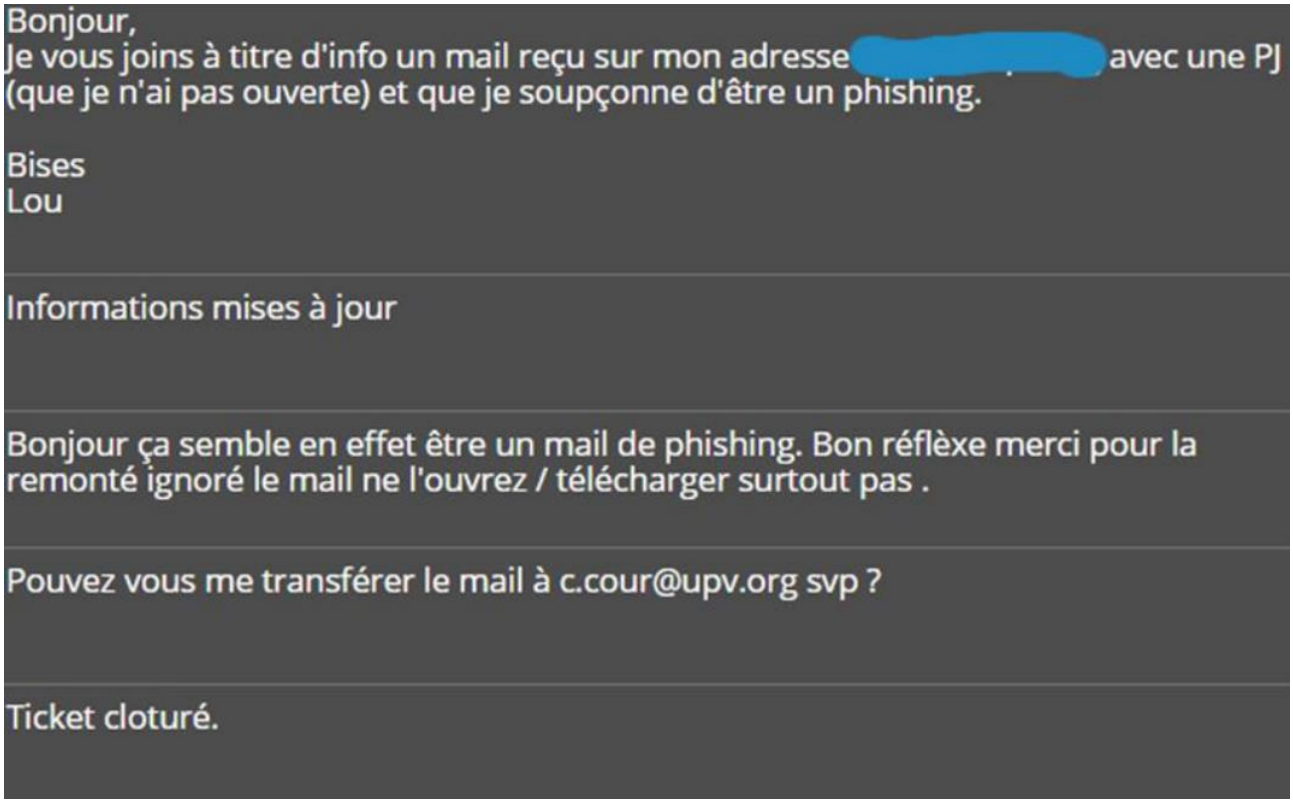
Dès que la table système franchit le cap des 2000 tickets enregistrés, les requêtes de filtrage et de collecte échouent, bloquant la réception des nouveaux incidents et empêchant la transmission des réponses aux utilisateurs. Ce dysfonctionnement nécessite une surveillance active et des purges/archivages réguliers pour assurer la fluidité du service.

3. Cycle de Vie d'un Incident : Étude d'un Cas Pratique

3.1 Ouverture et Qualification de la Demande

Pour illustrer le fonctionnement nominal de la plateforme, étudions le cycle de traitement du ticket n°164767 ouvert par une collaboratrice (Lou).

L'incident est qualifié par l'utilisatrice comme un « Mail suspect » reçu sur son adresse professionnelle. Suspectant une attaque par hameçonnage (Phishing), elle ouvre le ticket en y joignant une capture d'écran du message frauduleux pour analyse.



3.2 Actions Correctives et Résolution

L'espace de messagerie instantanée intégré à droite du ticket permet un échange asynchrone direct avec l'utilisatrice tout en préservant la confidentialité de l'historique :

- Analyse de la pièce jointe : Confirmation visuelle de la tentative d'hameçonnage.
- Consignes de sécurité transmises : Demande formelle à l'utilisatrice de ne pas ouvrir les liens ni télécharger d'éléments, et de transférer l'en-tête du mail brut à mon adresse système pour analyse des serveurs MX.
- Clôture de l'incident : Une fois l'action sécurisée, le statut passe à 'Résolu'.

4. Support Multi-sites et Outils d'Assistance

Le périmètre d'intervention de notre service informatique est large et distribué géographiquement. Nous pilotons l'infrastructure et le support de 6 sites distants de l'E2C (Draguignan, Fréjus, La Seyne, La Garde, Cogolin) ainsi que le siège de l'UPV basé à Toulon.

Lorsque l'incident ne peut être résolu par simple échange de procédures, et pour éviter des déplacements chronophages, j'initie une session de prise en main à distance sécurisée en utilisant la solution logicielle AnyDesk, permettant d'agir directement sur la couche système du poste de l'utilisateur.

5. Conclusion et Bilan de Compétence

L'exploitation quotidienne de l'application GT consolide mes compétences en gestion de parc et en support utilisateur de niveau 2. Elle démontre ma capacité à diagnostiquer des pannes logicielles, à administrer des bases de données d'entreprise et à appliquer des protocoles stricts de cybersécurité.