

FICHE MISSION 1 — Support informatique de proximité (Groupe Bertrand Franchise)

Contexte

Mission de support informatique et assistance technique pour les sites du groupe Bertrand Franchise.

L'objectif est de garantir la disponibilité du parc informatique, d'accompagner les utilisateurs, et d'assurer la continuité des postes.

Prérequis / Environnement

- Parc Windows 10 / 11
- Environnement Office 365 et messagerie Exchange
- Compte AD + accès outils internes
- Liens TeamViewer

Étapes & responsabilités

1 — Prise en charge du support utilisateur

- Diagnostic incidents niveau 1 & 2
- Résolution autonome ou escalade si nécessaire.
- Création et suivi des tickets via GLPI.
- Accompagnement utilisateurs.

2 — Gestion et maintenance du matériel

- Installation, mise à jour et préparation des postes Windows.
- Déploiement imprimantes, scanners, périphériques divers.
- Suivi du parc matériel + inventaire.

3 — Administration & accès utilisateurs

- Gestion comptes Active Directory : création, droits, verrouillages.
- Réinitialisation mots de passe, accès réseau & droits dossiers.
- Configuration Office 365

4 — Suivi & documentation

- Rédaction de procédures internes.
- Remontée des anomalies au responsable technique.
- Reporting d'intervention.

Conclusion

La mission permet d'assurer un support aux utilisateurs sur site.

L'objectif est la résolution rapide des incidents, l'amélioration du confort utilisateur et la stabilité globale du parc informatique.