

Objet	Prestation de Jean-Pierre Robreau au sein du support informatique Bessé de Janvier 2013 à Avril 2015		
Date	18/03/2015	Référence	SPTI-11-23
Auteur	François RESSOT		

Dans le cadre de sa prestation au sein du support informatique Bessé de Janvier 2013 à Avril 2015, Jean-Pierre Robreau (Econocom) a été amené à effectuer des interventions de diverses natures.

Cela englobe :

- **L'installation, la configuration, l'assistance, le dépannage, le conseil d'utilisation et la communication** auprès de nos utilisateurs sur l'ensemble des technologies mises à leurs dispositions et des processus de mise à jour engagés (socle OS Windows 7, Office 2013, Chrome, FireFox, IE, ISeries, accès distants, connexions nomades VPN par certificats, chiffrement de mails, archivage E-vault, MailGateway, applications métiers java, imprimantes, copieurs, faxes, PCs fixes et portables, scanners, postes ToIP, WifiPhones, Smartphones).
- **La participation aux formations interne de nos utilisateurs en tant que formateur.** Cela a porté sur des produits de la suite Office (Excel, Word, Outlook) ainsi que des systèmes de vidéoconférences ou de connexion à distance (VPN). Jean-Pierre Robreau a aussi participé à l'élaboration du contenu de ces formations sous mon contrôle. Monsieur Robreau était notre **référént** sur l'utilisation d'**Excel**.
- **La participation à des tâches d'administration niveau 2** affectées à la cellule support tels que :
 - Gestion de profils ToIP (création de lignes, affectation de périphériques)
 - Gestion du parc d'imprimantes
- **La définition journalière des priorités de la cellule support** en concertation avec les autres techniciens.

Monsieur Robreau a apporté à la cellule support informatique de Bessé sa **forte expertise** sur le fonctionnement et le dépannage des **imprimantes** et **copieurs**. Cela lui a permis de développer chez nous une connaissance plus étendue dans la gestion de ce type d'équipement (suivi des compteurs et analyse, gestion des incidents, proposition de solutions, de nouveau matériel).

Son implication au sein de notre cellule au cours de ces deux années écoulées, lui a permis de consolider et de développer son expérience précédente à nos côtés sur:

- La rigueur d'un processus de diagnostic (**écoute** puis analyse)
 - Qui doit déboucher sur la mise en place et le suivi de **solutions** temporaires ou définitives
 - Qui doivent faire l'objet d'une **communication** orale ou écrite auprès du client final sur le suivi de son incident
 - Puis d'une **rédaction** de **documentation** dans le cadre de notre amélioration continue et de formalisation des modes opératoires
- La gestion des **priorités** à travers les outils choisis
- La **gestion de stock** en fonction des besoins
- La gestion de la **relation** avec les **fournisseurs** externes
- La **transmission** d'un savoir au travers des formations

François Ressot
Responsable support informatique groupe Bessé