



# SUPPORT AUX UTILISATEURS

Réalisation en entreprise

## Résumé

Dans le cadre de mon alternance, en première et en deuxième année, j'ai été missionné afin de répondre au mieux aux besoins de nos clients lors de divers problèmes qu'ils ont pu rencontrer.

**Bruno Levesque**  
BTS SIO SISR 2B

## Table des matières

Support aux utilisateurs .....	2
Support Niveau 1 (Support de base, problèmes courants) .....	2
Support Niveau 2 (Problèmes techniques intermédiaires, diagnostics approfondis) .....	2
Support Niveau 3 (Problèmes complexes, expertise avancée).....	3

## Support aux utilisateurs

Grâce à mon expérience en support utilisateur, j'ai développé une forte capacité d'analyse et de résolution de problèmes, en apportant des solutions rapides et adaptées aux besoins des clients, du support de proximité (N1) aux interventions techniques plus complexes (N2/N3).

### Support Niveau 1 (Support de base, problèmes courants)

**Problème :** L'utilisateur ne parvient pas à se connecter à son compte.

**Solution :**

- Connexion via TeamViewer pour vérifier les identifiants saisis.
- Réinitialisation du mot de passe et accompagnement de l'utilisateur pour la reconnexion.

**Problème :** L'imprimante ne répond plus lors des impressions.

**Solution :**

- Prise en main à distance via TeamViewer pour vérifier la file d'attente et relancer le service d'impression.
- Si nécessaire, réinstallation du pilote d'imprimante.

**Problème :** L'utilisateur ne reçoit plus ses e-mails.

**Solution :**

- Vérification des paramètres Outlook (ou autre client mail) à distance.
- Nettoyage de la boîte de réception, relance de la synchronisation.

### Support Niveau 2 (Problèmes techniques intermédiaires, diagnostics approfondis)

**Problème :** L'utilisateur rencontre des lenteurs importantes sur son poste de travail.

**Solution :**

- Analyse des performances via TeamViewer (gestionnaire des tâches, état des disques).
- Nettoyage des fichiers temporaires, désactivation des processus inutiles et mise à jour des pilotes.

**Problème :** Impossible d'accéder à un dossier partagé sur le réseau.

**Solution :**

- Vérification des droits d'accès et des connexions réseau.
- Réinitialisation des permissions sur le serveur et test d'accès réussi.

**Problème :** Un logiciel métier plante systématiquement au démarrage.

**Solution :**

- Analyse des journaux d'erreurs Windows.
- Réinstallation du logiciel avec sauvegarde des préférences.

### Support Niveau 3 (Problèmes complexes, expertise avancée)

**Problème :** Perte de données critiques après une mise à jour du système.

**Solution :**

- Récupération des fichiers via un outil spécialisé de restauration.
- Mise en place d'un processus de sauvegarde automatique pour éviter tout futur incident.

**Problème :** Défaillance d'un VPN empêchant le télétravail.

**Solution :**

- Diagnostic approfondi des logs de connexion et réinitialisation des certificats.
- Reconfiguration complète du client VPN et validation avec l'équipe réseau.

**Problème :** Une application web interne devient inaccessible pour plusieurs utilisateurs.

**Solution :**

- Investigation des logs du serveur et vérification des pare-feux.
- Correction d'une règle de routage réseau et redémarrage des services.