



Rapport De Stage

ABS AMS GROUPE

Louis BRUNET-LECOMTE
INSTITUTION DES CHARTREUX – BTS SIO 1 - SISR

Remerciements :

Je tiens à exprimer ma sincère gratitude à l'entreprise ABS Groupe, située à Bron, pour m'avoir accordé cette opportunité de stage à la dernière minute. Votre décision de m'accepter au sein de votre équipe m'a permis non seulement de réaliser une expérience professionnelle enrichissante, mais également d'assurer ma progression en deuxième année de BTS SIO option SISR.

Je remercie tout particulièrement M. Laurent NABET ainsi que toute les équipes, pour leur accueil chaleureux, leur encadrement, et leurs précieux conseils qu'ils m'ont prodigués tout au long de mon stage. Leur expertise et leur disponibilité ont grandement contribué à mon apprentissage et à ma compréhension des enjeux de la sécurité des systèmes informatiques ainsi que leur gestion.

Je souhaite également remercier l'ensemble des collaborateurs de ABS Groupe pour leur soutien, leur patience et leur bienveillance. En particulier mon maitre de stage, G. Gallorinni qui as su me faire confiance plus que tout autre et me guider dans mes moments de doutes. L'ambiance de travail collaborative et les échanges constructifs ont été des éléments déterminants dans la réussite de cette expérience. Ils ont tout de suite su me mettre à l'aise et m'expliquer les différents environnements de travaux, les enjeux, etc...

Encore une fois, merci à ABS Groupe pour cette chance unique, pour la confiance que vous m'avez témoignée et pour le fait de m'avoir accepté en stage et ce malgré le fait que ce fut fait de manière précipitée.

Table des matières

Remerciements :	1
Lexique	3
I. Introduction	6
II. Contexte	7
Présentation ABS	7
Mon quotidien	8
III. Le déroulé du projet	10
Qui a un besoin ?	10
Qu'ai-je fait ?	11
IV. Mon Projet Principal :	13
Introduction	13
Contexte et Enjeux	13
Description de mes Tâches et Contributions	14
Processus et Méthodologie	14
Défis Rencontrés et Solutions Apportées	14
Résultats et Impact	15
Conclusion et Perspectives	15
Annexes	16

Lexique

Administration système et réseau : Gestion et maintenance des systèmes informatiques et des réseaux pour assurer leur bon fonctionnement et leur sécurité.

Active Directory (AD) : Service de gestion des identités et des accès développés par Microsoft pour les réseaux Windows. Il permet de gérer les utilisateurs, les groupes et les ordinateurs d'un réseau.

BIOS/UEFI : Firmware de démarrage des ordinateurs, permettant de lancer le système d'exploitation. BIOS (Basic Input/Output System) est l'ancien standard, tandis que UEFI (Unified Extensible Firmware Interface) est son successeur plus moderne.

Cybersécurité : Ensemble des pratiques, technologies et processus conçus pour protéger les réseaux, ordinateurs, programmes et données contre les attaques, les dommages ou les accès non autorisés.

DSI (Directeur des Systèmes d'Information) : Responsable de la gestion des systèmes d'information au sein d'une entreprise.

GPO (Group Policy Object) : Fonctionnalité de Windows permettant aux administrateurs de gérer de manière centralisée les configurations et les paramètres des systèmes d'exploitation.

Infrastructure réseau : Ensemble des matériels (serveurs, routeurs, commutateurs, etc.) et des logiciels nécessaires pour assurer la communication et la gestion des réseaux informatiques.

Masterisation : Processus de création et de déploiement d'une image standardisée d'un système d'exploitation sur plusieurs ordinateurs.

Réseau informatique : Ensemble d'ordinateurs et d'autres dispositifs connectés entre eux pour partager des ressources et des informations.

PAS 99 : Cadre pour intégrer plusieurs normes de systèmes de management en un seul système cohérent.

ISO 27001 : Norme pour gérer la sécurité de l'information, assurant confidentialité, intégrité et disponibilité des données.

Migration : Transfert de données, applications ou systèmes d'un environnement à un autre.

Intégration : Processus de combinaison harmonieuse de différents éléments ou systèmes pour fonctionner ensemble de manière efficace.

Appels sortants aux clients : Action de contacter activement les clients par téléphone en fonction des besoins de l'entreprise et / ou des clients.

GTI : Garantie de Temps d'Intervention. C'est le délai maximum dans lequel une équipe technique s'engage à intervenir après la survenue d'un incident ou d'une panne.

GTR : Garantie de Temps de Rétablissement. C'est le délai maximum dans lequel une équipe technique s'engage à rétablir un service ou une application après la survenue d'un incident ou d'une panne.

3CX : Logiciel d'appels, lié à la base client

WaveSoft : Logiciel de gestion d'entreprise qui offre des solutions intégrées pour la gestion comptable, commerciale, et de la paie, adapté aux petites et moyennes entreprises.

SAV.EXE : Logiciel de gestion dev par le service des développeurs de l'entreprise, il permet la création de tickets, le suivi de tout les clients, historique des demandes, etc...

MDT (Microsoft Déploiement Toolkit) : Outil de déploiement de systèmes d'exploitation Windows permettant une installation automatisée et standardisée sur plusieurs machines.

SRV-RDS (Serveur RDS) : Serveur de bureau à distance permettant l'accès sécurisé aux applications et données centralisées, essentiel pour les environnements de travail à distance

Gestion des incidents : Processus de gestion des interruptions de services ou des anomalies dans le système informatique, incluant des actions pour la résolution rapide et efficace des problèmes.

Intégration de systèmes : Processus visant à combiner harmonieusement différents composants ou systèmes pour fonctionner ensemble de manière efficace et cohérente.

Masterisation : Processus de création et déploiement d'une image système standardisée pour l'installation rapide et uniforme sur plusieurs postes de travail.

TeamViewer : Utilisé pour la création d'ABSTV, une solution interne développée pour le support à distance des clients, afin de réduire les coûts.

Outlook : Utilisé comme plateforme de messagerie, à la fois pour les communications internes et externes à l'entreprise.

Suite Microsoft : Utilisée pour diverses applications de productivité et de collaboration au sein de l'entreprise..

ABS TV : Développé en interne, facilite l'ajout des personnes dans TeamViewer et la connexion avec ceux-ci, évite les licences de TeamViewer.

ESN : Entreprise Spécialisée en Services Numériques

I. Introduction

Après un cursus en STMG au lycée Saint Thomas D'Aquin d'Oullins, j'ai choisi d'intégrer un BTS SIO à l'Institution des Chartreux, avec pour objectif de rejoindre l'école d'ingénieur CPE Lyon et d'obtenir un diplôme en cybersécurité. Mon intérêt pour l'informatique découle de l'évolution rapide des technologies, des défis de la cybersécurité et de l'impact transversal de l'informatique sur divers secteurs.

La cybersécurité, en particulier, m'attire par ses défis techniques et éthiques. Face à l'augmentation des cybermenaces, la protection des données devient cruciale, et j'aspire à contribuer à cette sécurité dans le monde numérique. L'informatique offre aussi des perspectives variées, de la santé à la finance, renforçant mon choix d'une carrière dans ce domaine dynamique et en constante évolution.

Mon choix de la spécialité SISR (Solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux) en BTS SIO correspond à mes aspirations et de mes aptitudes dans cette matière. Lors de mon stage chez ABS AMS Groupe, sous la direction de Laurent NABET, j'ai pu approfondir mes connaissances en infrastructure réseau, consolidant mes compétences techniques et ma compréhension des réalités du secteur.

Mon objectif à long terme est de me spécialiser en ingénierie d'affaires en cybersécurité ou en gouvernance, idéalement dans des pays anglophones.

En conclusion, ma spécialisation en SISR me prépare avec confiance à une carrière dynamique au cœur de l'innovation technologique et de la sécurité numérique.

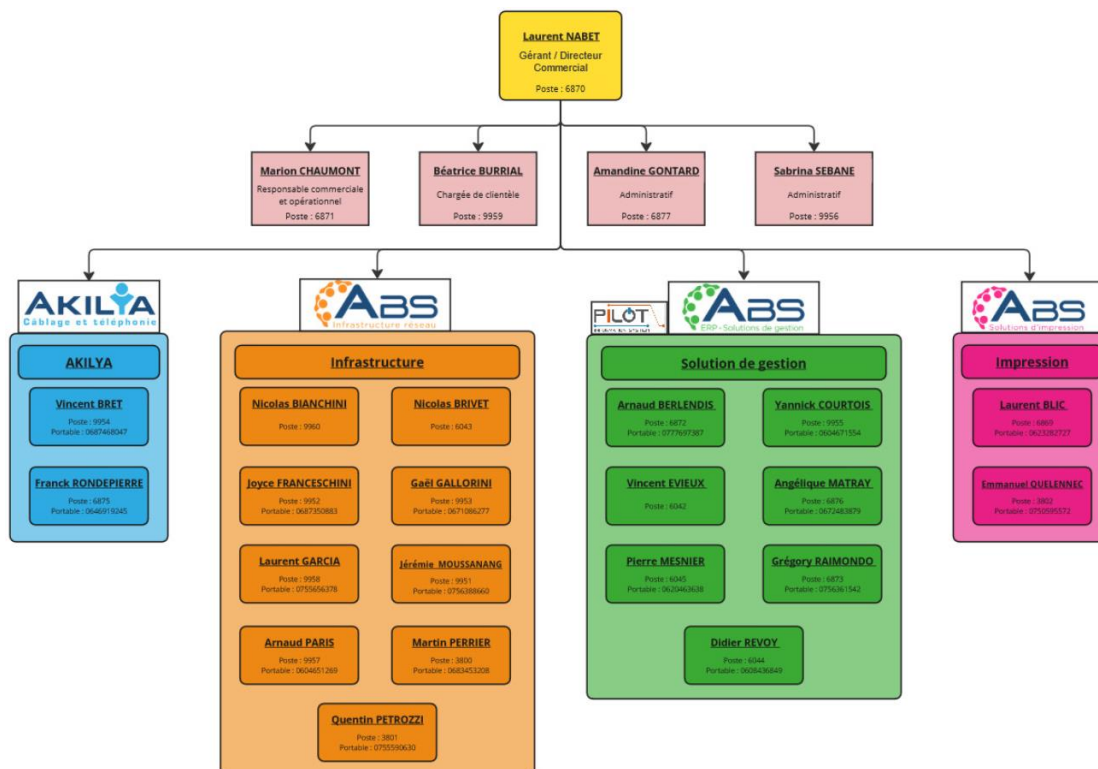
II. Contexte

Présentation ABS

ABS Groupe est une ESN de 25 employés, avec un chiffre d'affaires annuel de 4,8 millions d'euros. Spécialisée dans les services informatiques, elle propose également des solutions d'impression, de gestion, d'infrastructure réseau, et de câblage téléphonique. Cette diversité de services permet à ABS Groupe de répondre efficacement aux besoins croissants de ses clients en matière de transformation digitale.

Au sein d'ABS Groupe, j'ai intégré le département Infrastructure, composé de 9 membres sous la supervision du Responsable Infrastructure. Je collabore avec des techniciens réseau, des administrateurs systèmes et des ingénieurs réseau. L'informatique est au cœur de l'activité de l'entreprise, soutenant à la fois ses services essentiels et ses opérations internes, garantissant ainsi sa compétitivité sur le marché.

Voici l'organigramme d'ABS :



(Dans cet organigramme j'ai pu évoluer dans la partie Orange)

Mon quotidien

Mon quotidien a été axé sur trois points principaux :

- Apporter mon aide dans la rédaction de l'ISO 27001
- Les Installations/configurations de machines, sur sites ou chez ABS
- Alléger le trafic client sur notre centre de téléphonie et parcourir le SRV-RDS

Pour **l'ISO 27001** mon rôle s'étend à la participation aux réunions d'équipe, où j'ai pu me voir être confié la tâche de structurer des documents relatifs à la norme **ISO 27001** tout en devant faire attention à bien les adapter à la situation d'ABS, en utilisant des outils d'IA pour en améliorer l'efficacité des propos tenus ainsi que des divers plans pour les documents.

J'ai eut aussi l'occasion d'effectuer des recherches sur des solutions de sécurité physique, comme les filtres de confidentialité pour écrans et les films adhésifs pour fenêtres, visant à renforcer la protection des installations informatiques.

En ce qui concerne les **installations/configurations** de machine, j'ai pu intervenir auprès des clients lors de la migration vers de nouvelles versions de **Microsoft Windows**, j'ai également pris part à l'intégration de nouveaux équipements informatiques chez les partenaires, notamment des postes dédiés à la conception 3D, en assurant la migration des données et la vérification des droits et permissions.

Mon quotidien fut aussi basé sur le **SRV-RDS**, sur lequel se trouve tous les logiciels utilisés par ABS et qui est essentiel pour la centralisation sécurisée des données et le support des télétravailleurs d'ABS.

En effet sur celui-ci se trouvent les différents **support et assistance** à distance tels que :

- **TeamViewer** : Outil utilisé pour le support à distance des clients.
(Voir Annexe 1)

- **ABS TV** : Solution interne développée pour faciliter l'ajout de personnes dans TeamViewer.
(Voir Annexe 5)

Ces outils me permettent donc d'aider mes collègues lors des moments de tensions pour les alléger des tâches que je peux faire sur les machines distantes des clients, en fonction des pouvoirs qu'ABS m'as donné.

De plus sur le SRV-RDS se trouve les différents outils de **gestion des activités commerciales et de Support** tels que :

- **3CX** : Logiciel d'appels, lié à la gestion de la relation client.
(Voir Annexe 4)
- **WaveSoft** : Logiciel de gestion d'entreprise pour les aspects comptables, commerciaux et de paie.
(Voir Annexe 6)
- **SAV.EXE** : Logiciel de gestion interne pour la création de tickets, le suivi client et l'historique des demandes.
(Voir Annexe 3)

Ces logiciels m'ont été utiles pour répondre aux clients et les confier au service concerné ou résoudre leurs problèmes si j'en ait eut le droit. Mon rôle était d'alléger les flux d'appels et de créer des tickets pour que les équipes puissent avoir le temps de s'organiser et de parer le problème rencontré.

Mes journées commençait systématiquement par l'une de ces trois choses et pour savoir comment j'allais axer mes journées, je me devais de demander à mon maitre de stage Gael Gallorini ce que je devais faire.

III. Le déroulé du projet

Qui a un besoin ?

Toute l'entreprise ABS Groupe a des besoins variés en matière d'informatique pour soutenir ses opérations. Cela inclut la gestion de projets informatiques, la sécurité avec la norme ISO 27001, l'installation et la configuration des systèmes d'exploitation, le support et l'administration des serveurs RDS, ainsi que l'intégration de nouveaux équipements informatiques.

Quel est l'existant ?

ABS a des besoins qui varient au jour le jour et mon rôle est de les aider et les délester du poids que je peux supporter afin de les libérer pour qu'ils puissent être plus efficaces dans leurs diverses tâches.

Les outils généraux, pour conduire les projets, imposés :

- **TeamViewer - ABS TV**
(Voir Annexe 1)
- **Outlook**
- **SAV (Service d'Aide à Distance)**
(Voir Annexe 2)
- **Suite Microsoft**
- **MDT (Microsoft Deployment Toolkit)**
- **WaveSoft**
(Voir Annexe 6)

Pour le **TeamViewer – ABS TV** il existe une version de cette extension disponible directement dans la solution proposée par TeamViewer seulement elle est payante... Et elle n'a pas la fonction qui permet d'automatiser le lancement de la prise en main à distance comme le fait l'extension d'ABS TV.

(Voir Annexe 1)

Il existe évidemment plusieurs types de messageries autres qu'**Outlook**. Les outils concurrents sont évidemment nombreux, seulement Outlook est l'outil de messagerie intégré à Microsoft, d'où le choix de cette solution directement liée à leurs partenariats avec Microsoft.

SAV il existe de nombreux logiciels de SAV, seulement celui est particulier à ABS, en effet il a été développé en interne pour pouvoir permettre une compatibilité parfaite avec le logiciel WaveSoft. Et c'est le seul qui possède cette compatibilité de ce genre, il est

indispensable.
(Voir Annexe 2)

WaveSoft permet de gérer l'activité commerciale de l'entreprise a travers l'achat, le lien avec fournisseurs, etc... C'est une solution qui elle aussi a été développée en interne dans le but d'assouvir parfaitement les besoins d'ABS et ainsi leur permettre d'avoir le contrôle total sur le logiciel et ainsi d'être libre.
(Voir Annexe 6)

Qu'ai-je pu faire ?

Cette partie se consacre plus concrètement aux actions et manipulations que j'ai faite lors de mon stage à ABS, sans rentrer dans les détails :

Gestion des stocks et préparation de commandes :

Lors de mon stage chez ABS, j'ai contribué à la gestion des stocks et à la préparation des commandes, assurant la disponibilité des fournitures essentielles pour les opérations.

Installation de téléviseurs dans l'entreprise

J'ai participé à l'installation de téléviseurs dans les locaux, permettant la diffusion d'informations telles que le logo de l'entreprise et des actualités du club cyber.
(Voir Annexe 7)

Recherches et formation

J'ai mené des recherches sur les filtres de confidentialité pour écrans d'ordinateur afin de protéger les informations sensibles des postes près des fenêtres.

Projets et déplacements

J'ai assisté à l'intégration de nouvelles machines sur site, en observant la sauvegarde et le transfert de données pour un dirigeant d'usine, la désinstallation de systèmes de projection vidéo d'une école de mode, ainsi que celles tout actif informatique de ce client. J'ai également pu aider lors la réinstallation de ces actifs sur le nouveau site, y compris le câblage nécessaire (brassage de la ferme, installations des postes utilisateurs et dispositif de câbles RJ45 pour chacun d'entre eux).

(Voir Annexe 8)

Assistance et support technique

J'ai fourni un support technique pour les migrations Microsoft et les vérifications post-installation, ainsi que pour les ajustements de facturation client. J'ai formé les utilisateurs aux outils d'entreprise et mis à jour les profils dans le cadre d'une migration vers Microsoft 365 Standard.

Réunions et rédaction de documentation ISO 27001

J'ai participé aux réunions relatives à la certification ISO 27001, contribuant à la structuration des documents et à la rédaction de politiques et chartes en vue de l'obtention de cette certification

Installations et configurations

J'ai pris part à l'installation et à la configuration de systèmes d'exploitation, notamment en déployant Windows via MDT sur des futurs postes de clients mais plus particulièrement par clé USB, et en observant la configuration des connexions réseau à distance avec OpenVPN.

Clé USB Installation Windows tuto :

- 1) Se rendre dans le bios
- 2) Se rendre dans le menu boot
- 3) Sélectionner le disk USB
- 4) Sélectionner la version de Windows souhaitée
- 5) Faire le paramétrage du Windows Installeur
- 6) Sélectionner l'option : « Modifier uniquement Windows », puis formater
→ Installation finie

IV. Mon Projet Principal :

J'ai choisi de développer la partie de mon stage qui pour moi à été la plus importante, car elle revêt une importance stratégique pour ABS GROUPE et elle m'as beaucoup appris. En travaillant sur la certification ISO 27001, j'ai contribué directement à renforcer la crédibilité et la sécurité des informations, un enjeu crucial dans notre secteur. Ce projet m'a permis de démontrer une diversité de compétences, notamment en matière de rédaction technique de documents de sécurité, d'utilisation d'outils d'IA pour optimiser le processus, et de participation active à des réunions stratégiques avec la direction. De plus, acquérir et appliquer des connaissances sur la norme ISO 27001 est une compétence précieuse et recherchée, ce qui valorise mon expérience et renforce mon profil professionnel pour l'avenir.

Introduction

L'ISO 27001 est une norme internationale dédiée à la gestion de la sécurité de l'information, visant à protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données au sein d'une organisation. Pour ABS Groupe, une entreprise spécialisée dans les services numériques et l'infrastructure réseau, la certification ISO 27001 représente un enjeu stratégique majeur. Elle permet non seulement de renforcer la sécurité des informations critiques, mais aussi de consolider la crédibilité et la compétitivité de l'entreprise sur le marché. Le projet de certification ISO 27001 a pour objectif de formaliser et d'améliorer les pratiques existantes en matière de sécurité, tout en préparant ABS Groupe à répondre aux exigences croissantes de ses clients en termes de protection des données.

Contexte et Enjeux

Le projet de certification **ISO 27001** chez ABS Groupe a été initié dans un contexte où la sécurité de l'information devient un enjeu central pour les entreprises, en raison de l'augmentation des cybermenaces et des exigences réglementaires. Pour ABS Groupe, la mise en place d'un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) conforme à l'ISO 27001 est essentielle pour garantir la protection des données de ses clients et pour maintenir la confiance des partenaires. Les enjeux du projet sont multiples : assurer la continuité des activités, protéger les actifs informationnels, et se démarquer de la concurrence en offrant des services certifiés conformes aux standards internationaux.

Description de mes Tâches et Contributions

Dans le cadre de ce projet, j'ai activement participé aux réunions de planification avec l'équipe en charge de la mise en place du SMSI. Mon rôle a consisté à contribuer à la rédaction et à la structuration des documents clés, notamment la politique de contrôle des accès et la politique de revue des droits d'accès. Pour cela, j'ai utilisé des outils d'IA pour faciliter la création de ces documents, garantissant ainsi une cohérence et une précision optimales. J'ai également apporté mon soutien dans l'élaboration de procédures et de guides conformes aux exigences de l'ISO 27001, en veillant à ce qu'ils soient bien alignés avec les pratiques actuelles d'ABS Groupe.

Processus et Méthodologie

La méthodologie adoptée pour la rédaction des documents s'est appuyée sur une approche rigoureuse, respectant les directives de l'ISO 27001. Après une analyse approfondie des exigences de la norme, j'ai travaillé à structurer les documents de manière claire et accessible, tout en intégrant les spécificités opérationnelles d'ABS Groupe. Le processus de validation a impliqué plusieurs itérations, avec des retours réguliers de la part des responsables et des experts en sécurité. Les documents finalisés ont ensuite été intégrés dans le système de gestion de l'entreprise, assurant leur adoption dans les pratiques quotidiennes. Les outils utilisés incluent des logiciels de traitement de texte pour la rédaction, ainsi que des plateformes de collaboration en ligne pour le partage et la révision des documents.

Défis Rencontrés et Solutions Apportées

L'un des principaux défis a été de bien comprendre les exigences spécifiques de l'ISO 27001 et de les adapter aux réalités d'ABS Groupe. La coordination avec différentes équipes, chacune ayant ses propres priorités, a également été un défi. Pour surmonter ces obstacles, j'ai pu, sur la norme ISO 27001, participer à des réunions de clarification avec les différents intervenants du projet. Ces initiatives ont permis d'améliorer la communication et de garantir une meilleure cohésion entre les équipes.

Résultats et Impact

À l'issue de ce projet, plusieurs documents critiques ont été finalisés et intégrés dans le SMSI d'ABS Groupe, notamment la politique de contrôle des accès et les procédures de revue des droits d'accès. L'impact attendu de ces documents est significatif : ils contribueront à renforcer la sécurité de l'information, à améliorer la gestion des accès, et à préparer ABS Groupe pour l'audit de certification ISO 27001. En outre, ces documents serviront de base pour une amélioration continue des pratiques de sécurité au sein de l'entreprise.

Conclusion et Perspectives

À la fin de mon stage, bien que la rédaction de l'ISO 27001 ne soit pas encore terminée, des progrès significatifs ont été réalisés. Le projet a bien avancé, avec une préparation en vue de la certification d'entreprise prévue pour décembre 2024. Les bases sont désormais solides, mais la suite du travail reste conséquente et pourrait poser un problème à ABS en termes de respect des deadlines.

En termes de ressenti, j'ai pu constater une réelle progression dans mes compétences rédactionnelles, notamment en matière de sécurité de l'information, et en gestion de projet stratégique. J'ai aussi développé mon savoir-être, en particulier dans la gestion des interactions avec mes collègues. Néanmoins, j'ai rencontré quelques difficultés, notamment dans la gestion du temps et la prise en main rapide des outils d'autant plus que je n'avais pas toujours les accès me permettant d'évoluer au sein d'elles librement.

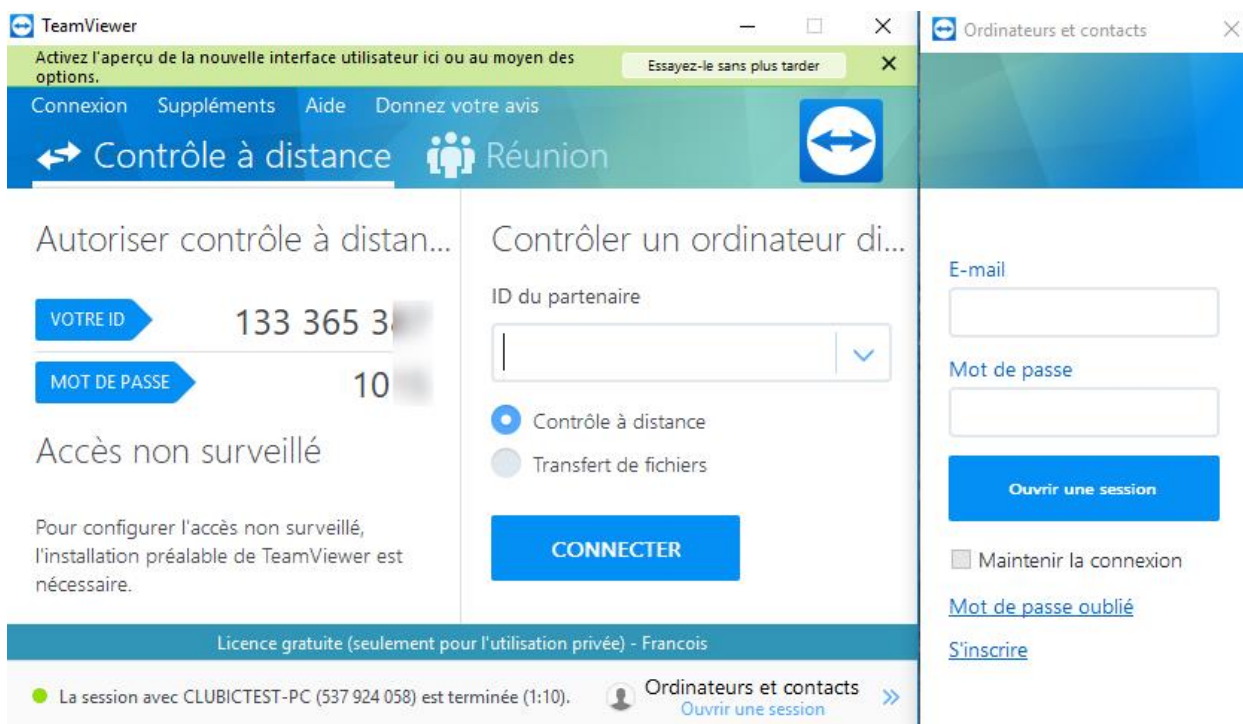
Le bilan de ce projet est positif pour moi. J'ai bien su m'adapter aux exigences, structurer mes tâches et produire des livrables de qualité en respectant les délais que l'on m'a imposé. Ces compétences seront très utiles dans mes futurs projets. Toutefois, je dois encore améliorer ma gestion des imprévus et mes recherches d'informations en plus de ma capacité à anticiper certains obstacles techniques, ce qui sera un axe d'amélioration pour mes prochains stages.

Annexes :

En raison des contraintes liées à la confidentialité des informations sensibles manipulées au cours de mon stage, il m'a été impossible d'inclure de nombreuses annexes et preuves directes de mon travail. La nature des projets sur lesquels j'ai collaboré, notamment dans le cadre de la sécurité de l'information et de la gestion des accès, requiert la protection de certaines données et processus internes. Cela m'a contraint à limiter la présentation de documents détaillés dans ce rapport.

Cependant voici celles que je peux vous montrer :

1) TeamViewer



2) SAV.EXE:

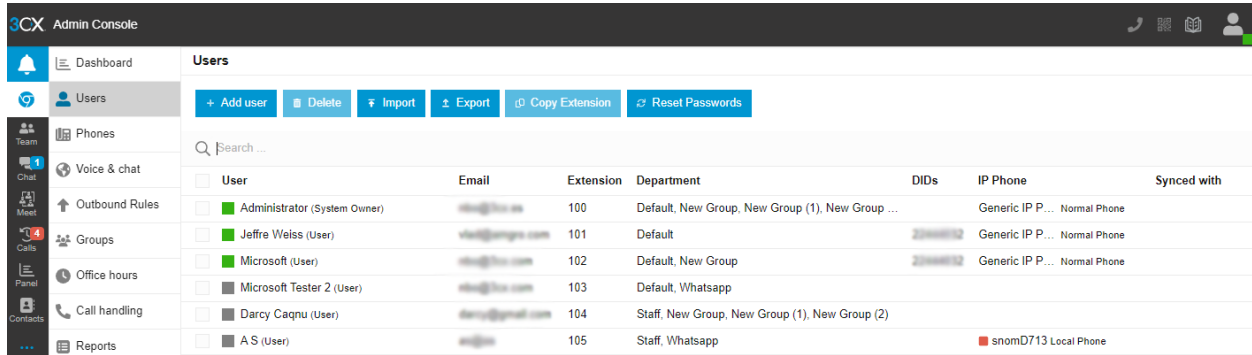
Leader	Statut	Dernière modification	Code	Client	Interlocuteur	Libellé	Date de création	Date prévue	Service	Durée	Provenance	Type d'intervention	Nature d'intervention	Contrat	Sous surveillance	Lien Int
<input checked="" type="checkbox"/>	En cours de trah	07/06/2024	2005472	MCI ROCHA	BRANCO	Appel du Mar. 17 Juin 2024 à 16:40 MCI ROCHA	17/04/2024	22/04/2024	INFRA	08 00:30 h	Bon	PC / Portable	MAINTENANCE MATERIELLE	ABS Contrat Intra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>		06/06/2024	20053728	VACANTEL SAS	VANCOILLIE	Appel du Mar. 07 Mai 2024 à 11:28 VACANTEL SAS	07/05/2024	07/05/2024	IMPRESSION	08 00:20 h	Bon	Defaut Image / Qualité	MAINTENANCE MATERIELLE	ABS Contrat Kyo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>		27/05/2024	20053486	MME ASSADI	ASSADI	Appel du Ven. 03 Mai 2024 à 17:13 MME ASSADI	03/05/2024	17/05/2024	INFRA	08 01:00 h	Bon	Maintenance	COMPTOIR	Hors contrat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>		30/05/2024	20053994	PRODA PLUS	MANFROI	Appel du Jeu. 30 Mai 2024 à 17:35 PRODA PLUS	30/05/2024	30/05/2024	INFRA	08 00:02 h	Bon	Alimentation / Onduleur	MAINTENANCE MATERIELLE	ABS Contrat Am	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>		06/06/2024	20053949	FDH	HOURCADE	HP 250 G9 Beatrice CHOMETTON	27/05/2024	27/05/2024	INFRA	08 04:00 h	Bon	Ajout / Remplacement Poste	INSTALLATION	Hors contrat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	En attente de res	06/06/2024	20036040	MANJOT ENVIRONNEMENT	COQLIARD	Appel du Lun. 03 Juin 2024 à 16:34 MANJOT ENVIRONNEMENT	03/06/2024	03/06/2024	INFRA	08 00:35 h	Bon	PC / Portable	MAINTENANCE MATERIELLE	ABS Contrat Am	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>		07/06/2024	20036033	SCAPA	HERLIN	Remplacement de poste : USRateur : Cédric Herlin	03/06/2024	06/06/2024	INFRA	08 01:00 h	Bon	Ajout / Remplacement Poste	INSTALLATION	Hors contrat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>		07/06/2024	20034124	ACTITRANS OVERSEAS	MAYEUR	Rapport RI_20033233 dupliqué le 07/06/2024	07/06/2024	21/06/2024	INFRA	08 01:00 h	Bon	Ajout / Remplacement Elément Réseau	INSTALLATION	Hors contrat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3) SAV développe par ABS Groupe :

The dashboard displays the following sections:

- Interventions:** A row of icons representing different metrics: Alerte (1), Workflow (3), Appel (0), Demandes (26), Bons (33), Rapports (41), Importer (12), and Créer une demande.
- Clients:** A row of icons representing different categories: Clients, Prestataires, Articles, Parc, Préparation, and MPM.
- Recherche:** A row of icons representing search options: Intervention and Pièce de vente.
- Contrats:** A row of icons representing contract management: Contrats (1196).

4) 3CX :



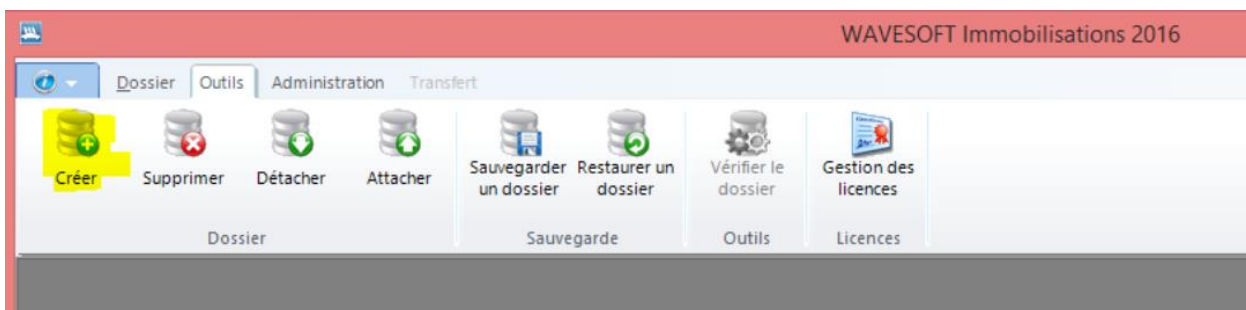
The screenshot shows the 3CX Admin Console 'Users' page. It features a sidebar with navigation options like Dashboard, Users, Phones, Voice & chat, Outbound Rules, Groups, Office hours, Call handling, and Reports. The main area displays a table of users with columns for User, Email, Extension, Department, DIDs, IP Phone, and Synced with. Below the table are buttons for '+ Add user', 'Delete', 'Import', 'Export', 'Copy Extension', and 'Reset Passwords'.

User	Email	Extension	Department	DIDs	IP Phone	Synced with
Administrator (System Owner)	admin@3cx.com	100	Default, New Group, New Group (1), New Group ...		Generic IP P... Normal Phone	
Jeffre Weiss (User)	jeffre@orange.com	101	Default	210000102	Generic IP P... Normal Phone	
Microsoft (User)	admin@3cx.com	102	Default, New Group	210000102	Generic IP P... Normal Phone	
Microsoft Tester 2 (User)	admin@3cx.com	103	Default, Whatsapp			
Darcy Cagnu (User)	darcy@gmail.com	104	Staff, New Group, New Group (1), New Group (2)			
AS (User)	admin	105	Staff, Whatsapp		snomD713 Local Phone	

5) SRV-RDS :



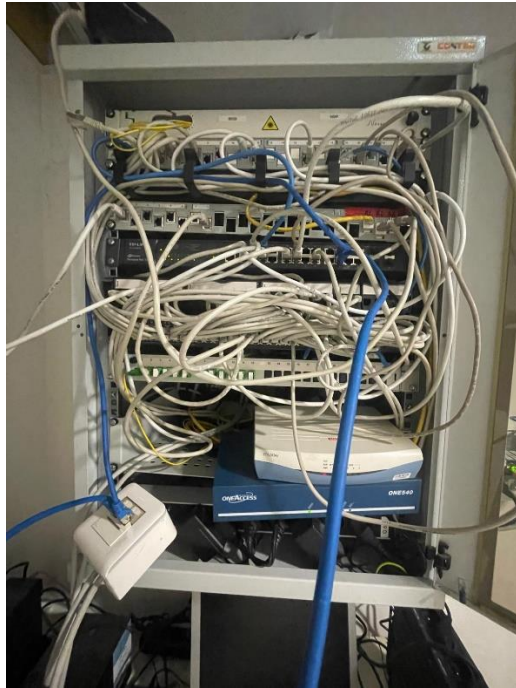
6) WAVESOFT



7) Téléviseur diffusant le logo d'ABS (lieu-dit de détente et espace de déjeuner) :



- 8) Situation où nous avons dû décâbler un site pour le recâbler correctement sur un autre site (déménagement d'actifs), photo d'une des baies avant le déménagement :



- 9) Les certains sommaires de documents que j'ai été amené à rédiger pour ABS, les plus intéressants :



TABLE DES MATIERES : PROCEDURE DE REVUE DES DROITS D'ACCES UTILISATEURS

1	Objectif	2
2	Champ d'action.....	2
3	Responsabilités	2
4	Fréquence de la Revue :	3
5	Processus de Revue	3
5.1	Préparation de la Revue :	3
5.1.1	Extraction des Données d'Accès :	3
5.1.2	Notification des Responsables :	3
5.2	Conduite de la Revue :	3
5.2.1	Analyse des Accès :	3
5.2.2	Validation et Ajustements :	4
5.2.3	3. Documenter les Changements :	4
5.3	5.3. Implémentation des Modifications :	4
5.3.1	1. Transmettre les Demandes :	4
5.3.2	2. Mise en Œuvre :	4
5.3.3	3. Validation des Modifications :	4
5.4	Clôture de la Revue :	4
5.4.1	Rapport de Revue :	4
5.4.2	Archivage :	5
6	Contrôles Post-Revue	5
7	Révision de la Procédure	5
8	Version du document	5



TABLE DES MATIERES : PROCEDURE DE GESTION DES UTILISATEURS ATTRIBUANT DES EXCES AU SEIN DE LA SOCIETE ABS AMS

1	Objectif	2
2	Champ d'application	2
3	Responsabilités	2
4	Procédure	3
4.1	Identification et Authentification des Utilisateurs	3
4.1.1	Création de Compte Utilisateur :	3
4.1.2	Authentification Multi-Facteurs (AMF) :	3
4.2	Attribution des Privilèges	3
4.2.1	Principe du Moindre Privilège :	3
4.2.2	Séparation des Tâches :	3
4.3	Surveillance et Contrôle	4
4.3.1	Journalisation et Surveillance des Accès :	4
4.3.2	Audits de Conformité :	4
4.4	Révocation et Révision des Privilèges	4
4.4.1	Processus de Révocation :	4
4.4.2	Révision Périodique :	4
4.5	Sensibilisation et Formation	5
4.5.1	Formation Initiale :	5
4.5.2	Sessions de Sensibilisation Continue :	5
5	Références	5
6	Documentation	5
7	Version du document	6



PROCEDURE POUR UNE CONNEXION SECURISEE

1	Objectif	2
2	Champ d'application	2
3	Responsabilités	2
4	Procédure de Connexion	2
4.1	Authentification et Autorisation.....	3
4.1.1	Utilisation de Mots de Passe Forts :	3
4.1.2	MFA (Authentification Multi-Facteurs) :	3
4.1.3	Gestion des Comptes :	3
4.2	Interface de Connexion	3
4.2.1	Masquage des Informations :.....	3
4.2.2	Messages d'Erreur :.....	4
4.3	Surveillance et Journalisation.....	4
4.3.1	Journalisation des Tentatives de Connexion :	4
4.3.2	Surveillance des Activités :	4
5	Formation et Sensibilisation	4
6	Révisions et Mises à Jour	4
7	Documentation	5
8	Version du document	5



MESURE CONTRE LES LOGICIELS MALVEILLANTS

1	Objectif	2
2	Domaine d'application	2
3	Prévention	2
3.1	Mise en place de solutions techniques.....	2
3.2	Politique de sécurité.....	3
4	Formation et sensibilisation.....	3
4.1	Programmes de formation	3
4.2	Campagnes de sensibilisation.....	3
5	Signalement des incidents	4
5.1	Processus de signalement	4
5.2	Réponse aux incidents.....	4
6	Récupération après une attaque	4
6.1	Plan de continuité.....	4
6.2	Actions de récupération	5
7	Documentation et amélioration continue	5
7.1	Documentation.....	5
7.2	Audits et revues.....	5
8	Version du document	6



PROCESSUS DE MAITRISE DES ACCES UTILISATEURS

1	INTRODUCTION.....	2
2	Objectifs.....	2
3	Étapes du Processus.....	2
3.1	Identification des Besoins d'Accès.....	2
3.2	Demande d'Accès.....	3
3.3	Approbation de l'Accès.....	3
3.4	Provisionnement des Accès.....	3
3.5	Revue et Audit des Accès.....	3
3.6	Révocation des Accès.....	3
3.7	Formation et Sensibilisation.....	4
4	Outils Nécessaires.....	4
5	Validation et Communication.....	4
5.1	Validation du Processus.....	4
5.2	Communication.....	5
6	Formation des Utilisateurs.....	5
7	Suivi et Amélioration Continue.....	5
8	Formulaire de Demande d'Accès Utilisateur.....	6
9	Version du document.....	6



POLITIQUE DE SAUVEGARDE DES INFORMATIONS

1	Objectif	2
2	Portée	2
3	Responsabilités	2
4	Exigences de Sauvegarde	2
4.1	Fréquence des Sauvegardes	3
4.2	Types de Données à Sauvegarder	3
4.3	Méthodes de Sauvegarde	3
4.4	Sécurisation des Sauvegardes	3
5	Conservation et Rotation des Sauvegardes	4
6	Tests de Restauration	4
7	Revue et Audit	4
8	Gestion des Changements	4
9	Conformité	5
10	Formation et Sensibilisation	5
11	Conclusion	5
12	Version du document	5



PROCEDURE POUR VERIFIER L'INFORMATION EN RAPPORT AVEC LES LOGICIELS MALVEILLANTS

1	Objectif	2
2	Étapes de la Procédure	2
2.1	Collecte et Analyse des Informations	2
2.2	Évaluation des Informations	2
2.3	Traitement de l'Information	2
2.4	Création des Bulletins d'Alerte	3
2.5	Diffusion des Bulletins d'Alerte	3
2.6	Suivi et Mise à Jour	3
2.7	Évaluation et Amélioration Continue	4
3	Documentation	4
4	Version du document	4



PROCEDURE DE CONNEXION ET DECONNEXION DES SALARIES

1	Objectif	2
2	Portée	2
3	Responsabilités	2
4	Accès Physique.....	2
4.1	Intégration de la Continuité de la Sécurité de l'Information	2
4.2	Connexion au Système	3
4.3	Connexion au Réseau	3
5	Procédure de Déconnexion.....	3
5.1	Déconnexion du Système	3
5.2	Déconnexion du Réseau	4
5.3	Accès Physique	4
6	Gestion des Incidents.....	4
7	Formation et Sensibilisation	4
8	Audit et Conformité	5
9	Révision de la Procédure	5
10	Version du document.....	5



PROCEDURE DE GESTION DES PRIVILEGES D'ACCES

1	Objectif	1
2	Champ d'application	2
3	Définitions.....	2
4	Responsabilités	2
5	Processus d'Attribution des Accès Privilégiés	3
6	Utilisation et Surveillance des Accès Privilégiés.....	3
7	Révocation des Accès Privilégiés.....	4
8	Documentation et Conformité.....	4
9	Révisions et Mises à Jour	4
10	Références	4
11	Version du document.....	5