



DBM vous accompagne au quotidien

LE **GUIDE** DE DBM TECHNOLOGIES

Bienvenue

Vous avez souscrit un contrat de maintenance serveur ou de maintenance parc informatique, et nous vous en remercions. Grâce à ce livret, nous souhaitons optimiser nos services en vous donnant des conseils pratiques et les procédures à suivre. Nous pouvons ainsi répondre efficacement à vos besoins.

Merci de votre confiance,
L'équipe de DBM Technologies

Sommaire



Partie 1 *page 2*

Gérer les urgences

- ▶ Comment déclarer un incident ?
- ▶ Suivi d'un ticket d'incident



Partie 2 *page 3*

Gérer les utilisateurs

- ▶ Nouvel utilisateur
- ▶ Départ utilisateur



Partie 3 *page 4*

Conseils pratiques

- ▶ Contrôle à distance
- ▶ Les contrats
- ▶ Norme de nommage des documents



Contact *page 7*

Les différents services

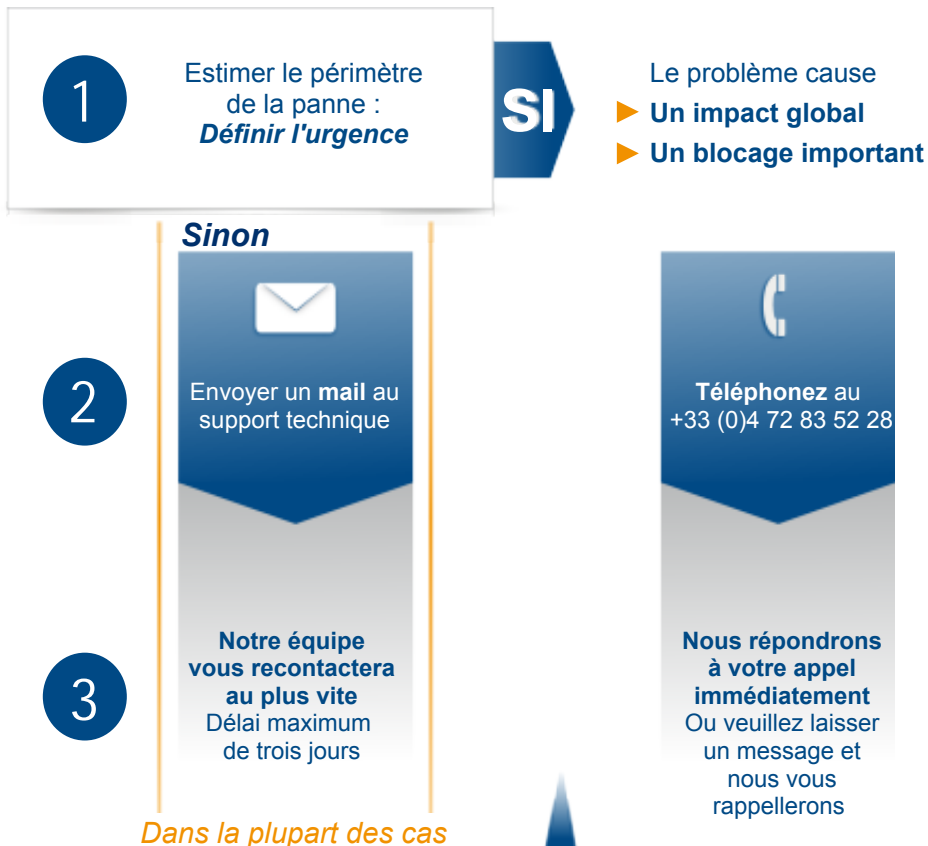
- ▶ Support technique
- ▶ Service comptabilité
- ▶ Comande et devis



Chaque client fait l'objet d'un dossier de suivi personnalisé.
Votre contact technique reste à votre écoute.

Partie 1 : Gérer les urgences

Comment déclarer un incident ?



Suivi d'un ticket d'incident

▶ Après la déclaration de votre accident, vous allez recevoir un mail avec **votre numéro de ticket**.

▶ Pour connaître l'état d'avancement de votre accident, il suffit de **répondre au mail reçu**.

▶ Nous répondrons dans un délai maximum de trois jours en **fonction de l'urgence**.



Partie 2 : Gérer les utilisateurs

Entrées et départs des utilisateurs



Nouvel utilisateur

Les bonnes pratiques



Envoyer un mail au support technique 3 jours ouvrés avant son arrivée.

Avec

Les informations indispensables :
Nom, prénom, tel, mail, fonction, date d'arrivée



Remplir la feuille "Création d'identité"
Jointe à ce livret



Départ utilisateur

Les bonnes pratiques



Envoyer un mail au support technique 3 jours ouvrés avant son départ.

Avec

Les informations indispensables :
Nom, prénom, date de départ



Informez sur

- ▶ La suppression du mail ou de sa redirection
- ▶ La gestion des données personnelles



Ces informations permettent de renforcer la **sécurité** d'éviter les fuites de données.

Remarques

Pour que le changement soit rapide et efficace, il est conseillé d'envoyer rapidement le contenu demandé avec un maximum d'informations : se référer à la fiche "création d'identité".



Partie 3 : Conseils pratiques

Prise en main distante

Nous utilisons TightVNC **pour faire l'administration distante** des postes de travail.

Nous demandons **toujours avant chaque intervention** si nous pouvons prendre la main sur le poste.

Les contrats

Vous pouvez contacter DBM Technologies pour des problèmes liés au contrat de maintenance du serveur et au contrat de maintenance du parc informatique. Il est également possible de souscrire aux deux contrats



Maintenance serveur *(contrat forfaitaire)* *Les différents services*

- ▶ Supervision des serveurs en temps réel
- + Remplacement des pièces défectueuses

"état de santé du serveur"
En cas de problème, des **alarmes** se déclenchent chez DBM.

- + Création des partages réseaux, gestion des règles de sécurité pour les accès

- + Création des emails et des comptes de connexion

- + Gestion des lignes Téléphoniques

Dans le cas d'un serveur de **téléphonie** DBM

Exemple de problèmes liés au contrat serveur

"Les emails émis sont toujours rejetés par un destinataire"

- + Diagnostic et résolution des problèmes des applications standards du serveur

Partage de fichier, Web-mail Sogo, DHCP, DNS, Email

Envoyez-nous un ticket d'incident

C'est inclus dans votre contrat



Partie 3 : Conseils pratiques



Maintenance parc informatique *(facturation proportionnelle aux heures passées)* *Les différents services*

- ▶ Diagnostique et Dépannage des postes clients
- ▶ Dépannage des applications standards
- ▶ Configuration des postes de travail pour les nouveaux arrivants et de l'antivirus
- ▶ Problème de ligne internet
- ▶ Désinfection des postes informatiques
- ▶ Problème d'imprimantes, de switches, de fax...
- ▶ Configuration des téléphones

Firefox, Thunderbird, Adobe...

Dans le cas d'un serveur de téléphonie DBM

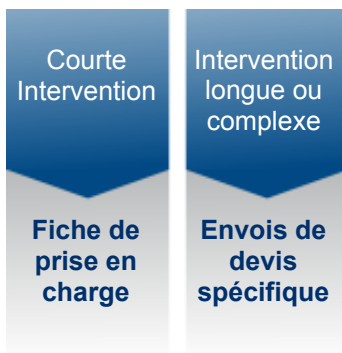
Exemple de problèmes liés au contrat de parc
"Firefox n'affiche pas complètement une page internet"

C'est inclus dans votre contrat



N'hésitez pas à nous contacter pour toutes autres demandes

- ▶ Installation par nos soins d'une application métier (Autocad...)
- ▶ Gestion du déménagement informatique et télécom de l'entreprise
- ▶ Tous les problèmes ou demandes Hors contrat
gestion des noms de domaines par exemple...





Partie 3 : Conseils pratiques

Norme de nommage des documents

DBM Technologies partage son savoir et vous fait part des bonnes pratiques en informatique. La mise en place de ces conseils permet d'éviter certaines anomalies et favorise le classement des fichiers.

1

N'utiliser que les caractères alphanumériques non accentués, i. e. Les lettres de a à z minuscules ou majuscules ainsi que les chiffres de 0 à 9.

2

Les caractères spéciaux et les espaces sont à proscrire. Seul le caractère - est autorisé.

mon-fichier.png

3

Si nécessaire on utilisera le _ pour remplacer le caractère <espace>.

mon_fichier.png

4

Être explicite mais concis dans le nommage du fichier et des dossiers.

Environ 100 caractères maximum



5

Un classement chronologique des fichiers permet de faciliter la recherche et le rangement de ces derniers. *De cette façon :*

20130826-monfichier.png
année+mois+jour+nom



Pour plus d'informations
CONTACTEZ-NOUS



Contact

contact@dbmtechnologies.com - +33 (0)4 72 83 52 28



Support technique

▶ support@dbmtechnologies.com



Service comptabilité

▶ facturation@dbmtechnologies.com



Service commande - devis

▶ commandes@dbmtechnologies.com

Il est également possible de télécharger le document à cette adresse :

www.dbmtechnologies.com/creation-identite.pdf

Remplir le formulaire et l'envoyer par mail



Création d'identité

À remplir et à retourner à l'entreprise

► La société - le demandeur :

► Date:

Informations sur le nouvel utilisateur



: option qui fait appel à une sécurité renforcée

NOM prénom	
Fonction	
Emails	<input type="checkbox"/> standards : _____ <input type="checkbox"/> autres : _____
Demande de VPN	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Accès au serveur	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Quels dossiers: _____ _____
Webmails	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Téléphone <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non numero: _____
Application particulières	_____ _____ _____
Informations particulières	_____ _____ _____

► Validé par le responsable

Nom prénom :

(Vous certifiez de la véracité des informations et de votre droit à créer un nouvel utilisateur)

