

Procédure – Blanchiment automatisé d'un poste client suite au départ d'un utilisateur

Prérequis :

- Ticket ServiceNow attribué au technicien, avec détails sur le poste à effacer.
- Confirmation du **service RH ou DSI** concernant le départ de l'utilisateur.
- Clé USB contenant un outil de blanchiment.
- Accès physique au poste.

Étapes détaillées :

1. Traitement du ticket dans ServiceNow

- Ouvrir le ticket affecté.
- Lire les détails : utilisateur concerné, localisation du poste, numéro d'inventaire.
- Mettre le ticket en statut "**En cours**".
- Vérifier qu'aucune **sauvegarde n'est pas nécessaire** (confirmation par le demandeur).

2. Préparation du poste

- Brancher le PC et insérer la **clé USB bootable**.
- Redémarrer le poste et accéder au **menu de boot**.
- Choisir la clé USB comme périphérique de démarrage.

3. Blanchiment automatisé

- Lancer le processus d'effacement automatique via l'outil présent sur la clé.
- Laisser le processus s'exécuter (peut durer de 30 min à plusieurs heures selon le disque).
- À la fin, le logiciel confirme l'effacement.
- Éteindre le poste et **retirer la clé USB**.

4. Mise à jour du ticket ServiceNow

- Mettre à jour les informations dans le ticket.
- Changer le **statut du ticket à “Résolu”**, puis **“Clos”** si validé par le demandeur.
- Joindre éventuellement une capture de l’écran de fin ou un rapport de l’outil (si disponible).

Compétences acquises :

- Utilisation d’**outils de suppression sécurisée de données**.
- **Gestion de tickets dans ServiceNow** : lecture, mise à jour, clôture.
- **Application des règles RGPD** et de politique de sécurité liées à la suppression de données.
- Autonomie dans les **opérations techniques sur le terrain** (BIOS/boot, gestion de supports USB).
- Capacité à **documenter précisément une intervention technique** dans un système de ticketing.
- Respect des **procédures internes de fin de cycle matériel**.