

RAPPORT DE STAGE 2023

REMERCIEMENTS



Je tiens à exprimer ma profonde gratitude pour l'opportunité de stage que vous m'avez offerte. Ce fut une expérience enrichissante et formatrice pour mon développement professionnel.

Je remercie tout particulièrement M. FRITSCH, mon tuteur de stage, pour sa confiance, ses précieux conseils et son accompagnement tout au long de cette période. Sa disponibilité et sa bienveillance ont été essentielles à mon apprentissage et à ma progression.

Je souhaite également remercier chaleureusement tous les membres de l'équipe avec lesquels j'ai collaboré. Leur accueil, leur esprit d'équipe et leur expertise m'ont permis de m'intégrer facilement et de mener à bien les missions qui m'ont été confiées. Leur soutien et leur collaboration ont été précieux pour moi.

J'adresse également mes remerciements à l'ensemble du personnel d'Inetum pour son accueil chaleureux et sa gentillesse. Leur bonne humeur et leur convivialité ont créé une ambiance de travail agréable et stimulante.

Je n'oublie pas de remercier l'EPSI, mon école d'informatique, pour m'avoir donné l'opportunité d'effectuer ce stage. Les connaissances et compétences acquises lors de ma formation ont été d'une grande utilité pour ma réussite chez Inetum.



TABLE DES MATIÈRES



• INTRODUCTION	4
◦ Contexte du stage	
◦ Objectifs du stage	
◦ Pertinence du stage par rapport à la formation	
◦ Raisons du choix de l'entreprise	
• DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE	6
◦ Présentation générale de l'entreprise	
• DESCRIPTION DU POSTE ET DES MISSIONS	8
◦ Intitulé du poste	
◦ Responsabilités et tâches principales	
◦ Interactions avec les utilisateurs	
• DÉROULEMENT DU STAGE	11
◦ Planning et durée du stage	
◦ Répartition des activités sur la période de stage	
◦ Suivi et encadrement reçus	
• COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES	13
◦ Connaissances techniques acquises	
◦ Compétences professionnelles renforcées	
◦ Application maîtriser	
• RÉALISATION MAJEURE DU STAGE	18
◦ Projets ou missions spécifiques accomplies	
◦ Détails sur le projet, les étapes et les résultats obtenus	
◦ Difficultés rencontrées et solutions apportées	
• ANALYSE CRITIQUE DU STAGE	26
◦ Évaluation de l'adéquation entre les objectifs et la réalité du stage	
◦ Points forts et faiblesses de l'expérience	
◦ Recommandations pour améliorer les futurs stages	
• CONCLUSION	28
◦ Bilan global du stage	
◦ Enseignements tirés et perspectives d'avenir	

INTRODUCTION



J'ai effectué un stage de 6 semaines au sein d'une entreprise d'informatique en relation directe avec mes études. Ce stage revêt une importance particulière puisqu'il constitue mes six premières semaines de stage en vue de la validation de mon BTS à la fin de ma deuxième année.

Pendant cette période, j'ai eu l'opportunité d'acquérir une expérience pratique et concrète dans le domaine de l'informatique, en mettant en pratique les connaissances théoriques que j'ai acquises au cours de ma première année d'études. Cette immersion au sein de l'entreprise m'a permis de développer mes compétences et de me familiariser avec les aspects professionnels.

J'ai été encadré par une équipe expérimentée, composée de professionnels passionnés par leur métier, qui ont partagé avec moi leurs connaissances et leurs expertises. J'ai ainsi pu participer activement à différents projets et tâches, ce qui m'a permis d'approfondir mes compétences techniques et de découvrir de nouvelles méthodes de travail.

Les objectifs primaires de mon stage étaient d'acquérir de nouvelles compétences techniques, d'observer et de participer activement aux activités de l'entreprise, de rechercher et d'apprendre de manière autonome, et enfin de m'intégrer dans l'équipe et de développer mes compétences en communication et en travail d'équipe.

INTRODUCTION



Ce stage était particulièrement pertinent par rapport à ma formation pour plusieurs raisons. Tout d'abord, l'entreprise offrait une diversité de filières de métiers allant du développement informatique aux ressources humaines, ce qui correspondait à mes centres d'intérêt et me permettait d'avoir une vision globale des différents aspects de la vie en entreprise. J'avais la volonté de découvrir différents métiers afin de mieux cerner mes préférences et affiner mon projet professionnel.

De plus, les projets qui m'ont été confiés durant mon stage m'ont offert une occasion d'apprendre énormément de choses que je n'aurais pas nécessairement apprises à l'école. Cette expérience pratique m'a permis d'acquérir des compétences concrètes et de voir comment les connaissances théoriques se traduisent dans un contexte professionnel réel.

J'ai choisi spécifiquement cette entreprise en raison des retours positifs que j'ai reçus de personnes de mon entourage qui y avaient déjà travaillé ou y travaillaient toujours. Ces témoignages m'ont donné une première vision positive de l'entreprise et ont renforcé ma motivation à apprendre et à rejoindre les équipes pendant cette période de stage. Je souhaitais profiter de cette opportunité pour aider l'entreprise dans ses activités et apprendre autant que possible des membres expérimentés de l'équipe.

En résumé, ce stage était pertinent par rapport à ma formation car il me permettait de découvrir différents métiers, de bénéficier d'une expérience pratique complémentaire à mes études, et de répondre à mes attentes grâce aux retours positifs que j'avais reçus sur l'entreprise. J'étais motivé à contribuer aux activités de l'entreprise et à apprendre autant que possible durant cette période.

DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE



Inetum est une entreprise technologique multinationale spécialisée dans la transformation numérique et les services informatiques. Fondée en 2002, elle a son siège social à Paris, en France, et est présente dans plus de 27 pays à travers le monde.

Avec une approche axée sur l'innovation et la collaboration, Inetum travaille en étroite collaboration avec ses clients pour comprendre leurs besoins spécifiques et leur fournir des solutions sur mesure. L'entreprise offre une vaste gamme de services et de solutions dans des domaines tels que la cybersécurité, le cloud computing, l'analyse de données, la mobilité, la transformation numérique des entreprises et les services informatiques.

Inetum travaille avec des clients issus de divers secteurs, notamment les services financiers, l'industrie, les télécommunications, les services publics, la santé, les transports et la distribution. Elle se positionne en tant que partenaire stratégique pour aider les organisations à tirer parti des technologies numériques et à optimiser leur efficacité opérationnelle.

PLUS DE
27 000
CONSULTANTS

2021
2,2
MILLIARDS D'EUROS
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

21 CENTRES DE SERVICES

APAC (Macau) ■ BRÉSIL (São Paulo) ■
COLOMBIE (Bogotá) ■
FRANCE (Lille, Lyon, Meudon, Nantes, Toulouse) ■
INDE (Pune) ■ MAROC (Casablanca) ■
POLOGNE (Varsovie-Poznan-Lublin) ■
PORTUGAL (Lisbonne-Covilha-Bragança) ■
ROUMANIE (Bucarest-Constanza) ■
ESPAGNE (Alicante-Bilbao) ■ TUNISIE (Tunis)

DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE



Les compétences clés d'Inetum incluent le conseil en stratégie numérique, le développement et l'intégration de logiciels, la gestion des infrastructures informatiques, la gestion des données et la transformation des processus métier. L'entreprise accorde une grande importance à la qualité, à la sécurité et à la conformité pour garantir la satisfaction de ses clients.

Anciennement connue sous le nom de GFI, l'entreprise a changé de nom pour Inetum, dérivé du mot latin "incrementum" signifiant "croissance". Ce changement de nom reflète la croissance rapide de l'entreprise et sa volonté de continuer à se développer dans le domaine de la transformation numérique, tout en offrant des solutions innovantes et en veillant à la satisfaction de ses clients.

Inetum est une entreprise technologique multinationale présente dans plus de 26 pays à travers le monde. Avec un chiffre d'affaires annuel de 2,7 milliards de dollars et plus de 27 000 collaborateurs, elle se positionne comme un acteur majeur dans le domaine de la transformation numérique et des services informatiques.

26 PAYS

FRANCE, ESPAGNE, PORTUGAL,
BELGIQUE, MEXIQUE, LUXEMBOURG,
POLOGNE, MAROC, ROUMANIE,
SUISSE, BRÉSIL, TUNISIE, COLOMBIE,
CÔTE D'IVOIRE, PÉROU, USA,
ANGOLA, CAMEROUN, SINGAPOUR,
ROYAUME UNI, É.A.U, RÉPUBLIQUE
DU PANAMA, CHILI, COSTA RICA,
RÉPUBLIQUE DOMINICAINE,
ARGENTINE

6 ACTIVITÉS

- + CONSEIL
- + SERVICES APPLICATIFS & D'INFRASTRUCTURES
- + INTÉGRATION SYSTÈMES
(Business Solutions, ERP, CRM, PLM...)
- + OUTSOURCING
- + VALUE ADDED RESELLING
- + SOFTWARE :
 - 4 solutions verticales :
 - | Collectivités, Assurances, Santé-Social, Retail
 - Solutions transverses :
 - | Gestion des Temps (Chronotime)
 - | DDM (Business Document)

DESCRIPTION DU POSTE ET DES MISSIONS



J'ai occupé le poste de technicien système et réseau au sein du service de support de l'entreprise. Mes responsabilités et tâches principales étaient les suivantes :

1. Assistance aux utilisateurs : J'ai été chargé d'apporter un support technique aux utilisateurs de l'entreprise. Cela comprenait la résolution des problèmes liés au réseau, aux ordinateurs et aux périphériques. J'ai répondu aux demandes d'assistance via des tickets de support et j'ai été en contact direct avec les utilisateurs pour comprendre et résoudre leurs problèmes.
2. Préparation et restitution de postes : J'ai participé à la préparation des postes de travail pour les nouveaux collaborateurs, en installant les logiciels nécessaires, en configurant les paramètres et en assurant leur bon fonctionnement. J'ai également été impliqué dans la restitution des postes de travail lorsqu'un collaborateur quittait l'entreprise.
3. Optimisation du réseau : Lorsque le volume de tickets de support était faible, j'ai eu l'opportunité de contribuer à l'optimisation du réseau. Cela incluait le rangement des câbles, le remplacement des câbles défectueux, ainsi que l'installation et la configuration de nouveaux équipements réseau, tels que des switches. J'ai également participé à des réunions de "OneBoarding" où nous attribuions des postes informatiques à plusieurs collaborateurs simultanément, en leur expliquant clairement leur rôle et en les guidant dans leur utilisation.

En travaillant aux côtés des administrateurs réseau, j'ai pu observer et apprendre de leurs activités. J'ai assisté à des remplacements de switches défectueux et j'ai été initié à la gestion des réseaux, notamment la configuration et la maintenance des équipements.

DESCRIPTION DU POSTE ET DES MISSIONS



Une compétence importante que j'ai développée pendant mon stage a été la communication avec les utilisateurs. J'ai appris à m'exprimer de manière claire et simple, en évitant le jargon technique, afin que même les utilisateurs moins familiers avec l'informatique puissent comprendre et suivre les instructions..

Une compétence importante que j'ai développée pendant mon stage a été la communication avec les utilisateurs. J'ai appris à m'exprimer de manière claire et simple, en évitant le jargon technique, afin que même les utilisateurs moins familiers avec l'informatique puissent comprendre et suivre les instructions.

En résumé, en tant que technicien système et réseau, mes principales responsabilités étaient d'apporter un support technique aux utilisateurs, de préparer et restituer des postes de travail, d'optimiser le réseau et de communiquer efficacement avec les utilisateurs.

J'ai pu acquérir une expérience pratique variée et développer mes compétences techniques et de communication tout au long de mon stage. Pour fournir un excellent service et répondre aux besoins des utilisateurs, nous adoptons une approche axée sur les principes suivants :

- **Écoute active** : Nous écoutons attentivement les problèmes et les demandes des utilisateurs, en encourageant une communication détaillée pour bien comprendre leur situation.

DESCRIPTION DU POSTE ET DES MISSIONS



- **Communication claire** : Nous nous efforçons de communiquer de manière claire et compréhensible, en évitant le jargon technique et en expliquant les solutions et les étapes de résolution de problèmes de manière simple et concise.
- **Réactivité** : Nous nous engageons à répondre rapidement aux demandes d'assistance et à fournir des solutions efficaces dans les délais convenus. Nous tenons les utilisateurs informés de l'avancement de leurs demandes et nous sommes transparents en cas de retards ou de complications.
- **Empathie** : Nous adoptons une approche empathique envers les utilisateurs, en reconnaissant leurs frustrations et en comprenant l'impact que les problèmes techniques peuvent avoir sur leur productivité. Nous faisons preuve de patience, de compréhension et de respect tout en les aidant à résoudre leurs problèmes.
- **Formation et sensibilisation** : Nous considérons la formation et la sensibilisation des utilisateurs comme une partie essentielle de notre rôle. Nous proposons des sessions de formation pour améliorer leur compréhension des outils et des systèmes informatiques, ainsi que des bonnes pratiques de sécurité. Nous mettons à leur disposition des ressources telles que des guides d'utilisation et des FAQ pour faciliter leur utilisation autonome des technologies.

En adoptant ces principes, nous visons à fournir un service de support de qualité, en veillant à ce que les utilisateurs se sentent écoutés, compris et soutenus dans leurs besoins techniques.

DÉROULEMENT DU STAGE



Au cours de mon stage, qui a débuté le lundi 15 mai et s'est terminé le vendredi 23 juin, j'ai suivi un horaire de travail régulier, commençant généralement entre 8h30 et 9h et terminant entre 17h et 17h30. Durant ma première semaine de stage, j'ai principalement observé et pris des notes pour comprendre le fonctionnement du métier et de l'entreprise.

Par la suite, chaque semaine, j'ai été assigné à des tâches différentes. Par exemple, lors de ma deuxième semaine, j'ai principalement travaillé sur la préparation des postes de travail. Tout au long de mon stage, j'ai été amené à effectuer cette tâche à plusieurs reprises. Durant cette deuxième semaine, j'ai préparé environ 15 postes de travail en raison d'un événement appelé "One Boarding" où de nombreux collaborateurs ont commencé leur contrat en même temps.

Vers la troisième semaine, j'ai été chargé d'installer des écrans dans un autre bâtiment de l'entreprise, afin de fournir aux collaborateurs un espace de travail adéquat. Cette tâche était nécessaire car il y avait encore d'anciens écrans VGA, que nous avons remplacés en grande partie par de grands écrans incurvés HP P34. De plus, nous avons également installé des stations d'accueil USB-C pour permettre aux collaborateurs de charger leurs ordinateurs et de connecter tous leurs périphériques de manière simple et pratique.

Ces différentes tâches m'ont permis d'acquérir une expérience pratique dans la préparation des postes de travail, l'installation d'écrans et la mise en place de solutions ergonomiques pour les collaborateurs. J'ai pu mettre en pratique mes connaissances techniques tout en contribuant à améliorer l'environnement de travail des employés de l'entreprise.

DÉROULEMENT DU STAGE



Pendant la période suivante de mon stage, l'administrateur réseau a récupéré 40 switch (commutateur) du site de Paris pour les utiliser sur le site de Lille. J'ai été chargé de mettre à jour et de réinitialiser ces switch afin qu'ils puissent être utilisés dans les baies du site de Lille. J'ai réalisé une procédure détaillée pour cette tâche, que je vais vous présenter dans mon rapport.

Au cours de ma cinquième semaine de stage, j'ai été assigné à l'organisation de l'architecture réseau du site. L'infrastructure existante était assez ancienne et n'était pas entièrement à jour. Avec les plans qui m'ont été fournis ainsi que l'accès aux baies, j'ai pu entreprendre une rénovation appropriée de l'architecture réseau.

J'ai analysé les plans existants, identifié les lacunes et les zones nécessitant des améliorations, et j'ai travaillé en collaboration avec l'administrateur réseau pour mettre en place une nouvelle architecture plus efficace et conforme aux meilleures pratiques. Cela impliquait de revoir le câblage, de reconfigurer les équipements réseau et de s'assurer que tous les éléments étaient correctement documentés.

Grâce à cette expérience, j'ai pu développer mes compétences en matière de planification et de mise en œuvre de l'architecture réseau, ainsi qu'en termes de collaboration avec les membres de l'équipe informatique. J'ai également appris l'importance de maintenir une infrastructure réseau à jour et bien organisée pour assurer un fonctionnement fluide des activités de l'entreprise.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉE



En tant que stagiaire technicien système et réseau au sein du service de support de l'entreprise, j'ai eu l'occasion d'acquérir et de développer plusieurs compétences clés dans le domaine de l'informatique. Voici les compétences que j'ai acquises :

-Configuration des switch : J'ai acquis des compétences approfondies dans la configuration des commutateurs réseau. J'ai appris à gérer les ports, à créer des VLAN (Virtual Local Area Networks), à mettre en place des protocoles de sécurité réseau, et à effectuer d'autres configurations nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du réseau.

-Réinitialisation des switch : J'ai appris à réinitialiser les commutateurs, ce qui comprend la restauration des paramètres par défaut et la reconfiguration en fonction des besoins spécifiques. J'ai acquis une compréhension approfondie des procédures de réinitialisation et de la manière de les exécuter de manière précise.

-Mise à jour des switch : J'ai été impliqué dans le processus de mise à jour des switch réseau. J'ai installé les derniers micrologiciels (firmware) et logiciels afin de garantir le bon fonctionnement et la sécurité du réseau. J'ai appris à suivre les procédures de mise à jour et à effectuer les tests nécessaires pour vérifier l'intégrité et la stabilité du réseau après la mise à jour.

-Assemblage de PC : J'ai développé des compétences dans l'assemblage de PC pour répondre aux besoins des collaborateurs de l'entreprise. J'ai appris à choisir et à installer les composants matériels nécessaires, tels que les processeurs, la mémoire, les disques durs et les cartes graphiques. J'ai également été responsable de la configuration initiale des systèmes d'exploitation et de l'installation des logiciels nécessaires.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉE



-Assistance aux utilisateurs : J'ai acquis une expérience précieuse dans l'assistance aux utilisateurs finaux. J'ai aidé les utilisateurs à résoudre les problèmes de connexion, à installer des logiciels, à résoudre des erreurs système et à fournir une assistance technique générale. J'ai développé d'excellentes compétences en communication pour expliquer des concepts techniques de manière claire et compréhensible, même pour les utilisateurs moins familiers avec l'informatique.

-Résolution de problèmes de connexion : J'ai développé des compétences spécifiques dans la résolution des problèmes de connexion réseau. J'ai appris à diagnostiquer les problèmes liés aux câbles, aux configurations réseau, aux protocoles, et à les résoudre de manière efficace. J'ai utilisé des outils de diagnostic et des techniques de dépannage pour identifier et résoudre les problèmes de connectivité réseau.

-Interaction avec des clients prestigieux : Grâce à mon stage au sein de l'entreprise, j'ai eu l'opportunité de travailler avec des clients prestigieux tels qu'EDF et Orange. Cette expérience m'a permis de renforcer ma capacité à communiquer avec des clients de haut niveau et à répondre à leurs besoins spécifiques. J'ai appris à gérer les attentes des clients, à fournir un service de qualité et à maintenir une relation professionnelle solide.

Ces compétences ont été acquises grâce à mes responsabilités et tâches pendant mon stage et ont contribué à mon développement professionnel dans le domaine de l'informatique.

APPLICATION MAITRISER



Lors de mon stage, j'ai eu l'opportunité d'utiliser et de me former à plusieurs applications logicielles essentielles. Voici une brève description de chacune d'entre elles :



Centreon est une application de supervision et de surveillance réseau. J'ai utilisé Centreon pour mettre à jour le parc réseau de l'entreprise, surveiller les performances du réseau et générer des alertes en cas de problèmes.



PRTG est un logiciel de surveillance réseau convivial développé par Paessler AG. Il permet de collecter et d'analyser des données statistiques sur les serveurs, les réseaux, les périphériques et les applications. Avec PRTG, vous pouvez surveiller en temps réel des métriques telles que la charge du processeur, l'utilisation de la mémoire et la bande passante du réseau. Grâce à une interface graphique intuitive, vous pouvez configurer des capteurs de surveillance et créer des tableaux de bord pour une surveillance globale des performances des serveurs.

APPLICATION MAITRISER



CORTEX

Cortex est une application de gestion de la sécurité. J'ai utilisé Cortex pour créer un tableau de bord personnalisé affichant les alertes de sécurité et le nombre de PC protégés. Cela m'a permis d'évaluer l'efficacité des mesures de sécurité mises en place et d'établir des indicateurs clés de performance (KPI) pour les collaborateurs.

Azure

Azure est une plateforme de cloud computing de Microsoft. J'ai utilisé Azure pour héberger et gérer certaines ressources et applications dans le cloud, ainsi que pour gérer les comptes utilisateurs, créer des ordinateurs et attribuer des droits d'accès spécifiques.

APPLICATION MAITRISER

The Ivanti logo consists of a red square with the word "ivanti" in white lowercase letters. The letter "i" has a small white square above it.

ivanti

Ivanti est un logiciel de gestion des services informatiques. J'ai utilisé Ivanti comme logiciel antivirus et de surveillance pour détecter les problèmes et les bugs sur les ordinateurs de l'entreprise et prendre des mesures correctives.

The Itop logo features the word "itop" in a bold, dark grey sans-serif font. The letter "i" has a small orange dot above it, and the word ends with a larger orange dot. Below "itop" is the tagline "easy service management" in a smaller, dark grey sans-serif font.

itop.
easy service management

Itop est un logiciel de gestion des services informatiques utilisé pour la gestion des actifs informatiques, la création de comptes utilisateurs et le suivi des demandes de service. J'ai utilisé Itop pour créer des comptes utilisateurs avec des droits spécifiques et gérer les ressources matérielles.

RÉALISATION MAJEURE DU STAGE



J'ai entrepris un projet d'envergure visant à réorganiser l'architecture du réseau de l'entreprise. Le plan initial du réseau présentait des lacunes en termes de lisibilité et de simplicité, ce qui rendait difficile la gestion et la maintenance du réseau. Mon objectif était de remédier à ces problèmes en actualisant les informations des nouveaux switchs et en améliorant la lisibilité des connexions fibre optique.

Le plan de départ était complexe et peu structuré, ce qui rendait difficile la compréhension de la topologie du réseau. Les adresses IP des switchs étaient désorganisées, et il était difficile de suivre le cheminement des câbles à travers le réseau. Cela créait des difficultés lors des dépannages et des mises à jour du réseau.

Pour remédier à ces problèmes, j'ai procédé à une réorganisation complète de l'architecture du réseau. J'ai mis à jour les informations des nouveaux switchs en leur attribuant des adresses IP cohérentes. J'ai également travaillé sur l'amélioration de la lisibilité des connexions fibre optique en utilisant des codes de couleur et en documentant précisément chaque connexion.

Le plan final du réseau était nettement amélioré. Les switchs étaient correctement configurés et leurs adresses IP étaient organisées de manière logique. Les connexions fibre optique étaient clairement identifiées, ce qui facilitait la localisation des problèmes et les opérations de maintenance.

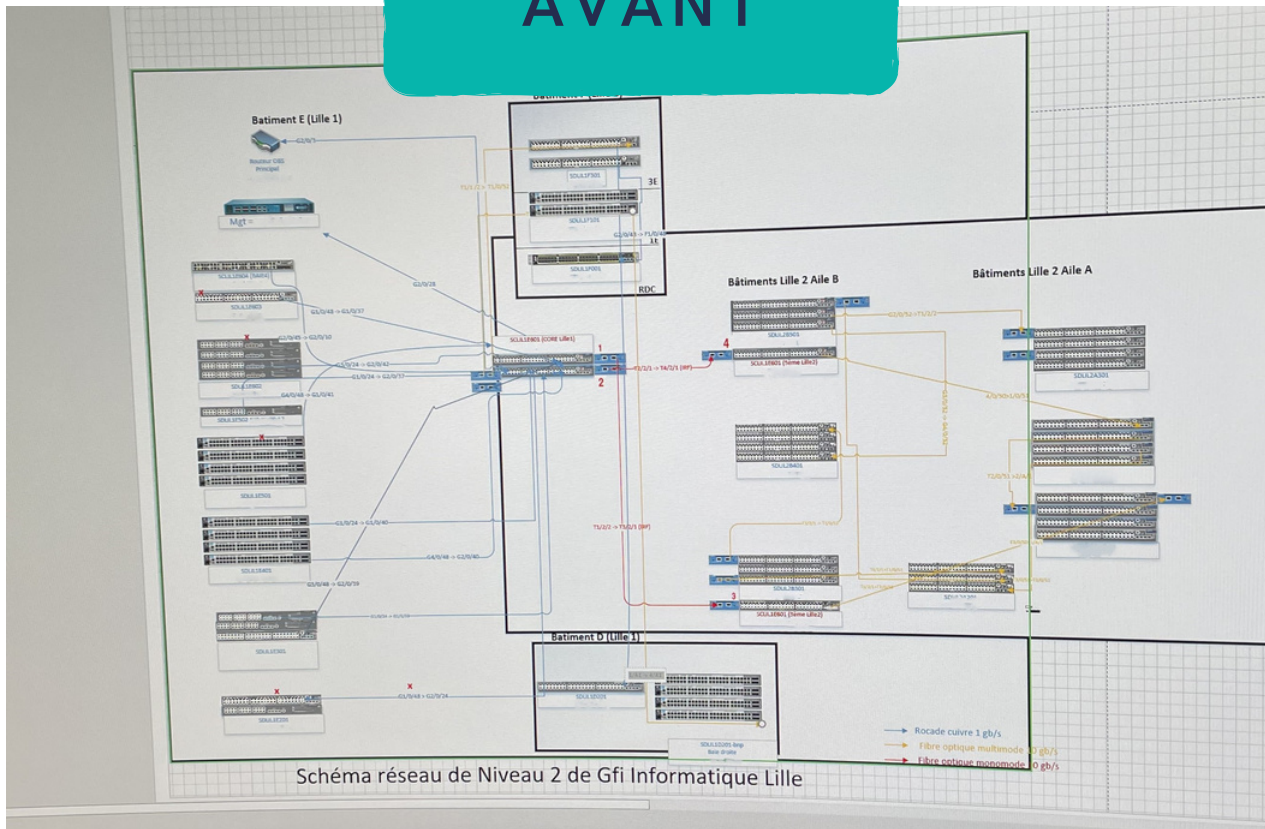
Ce projet m'a permis de développer mes compétences en matière de planification et de gestion de projets. J'ai appris à travailler de manière méthodique pour atteindre les objectifs fixés et à coordonner efficacement les différentes étapes du projet.

En conclusion, la réorganisation de l'architecture du réseau a abouti à une amélioration significative de sa lisibilité et de sa gestion. Ce projet m'a permis de comprendre l'importance d'une architecture bien structurée pour faciliter la maintenance, le dépannage et la mise à jour du réseau.

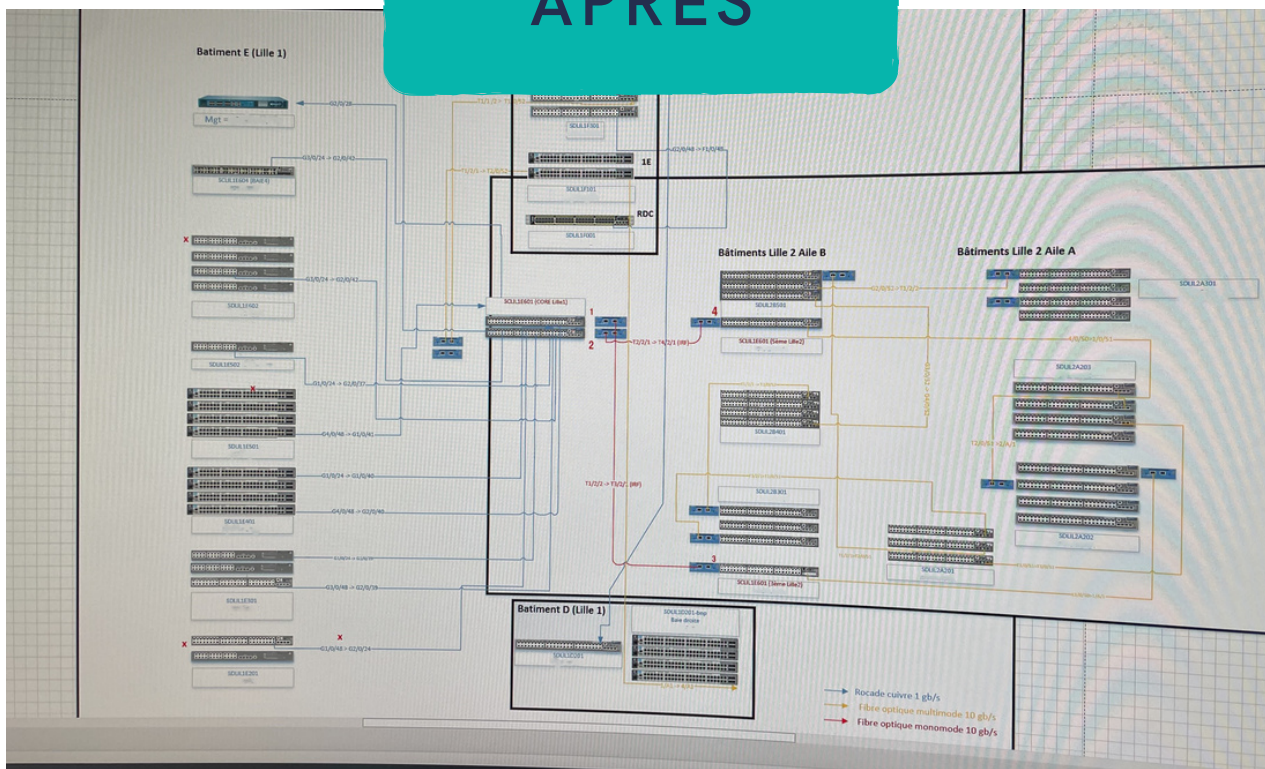
RÉALISATION MAJEURE DU STAGE



AVANT



APRÈS

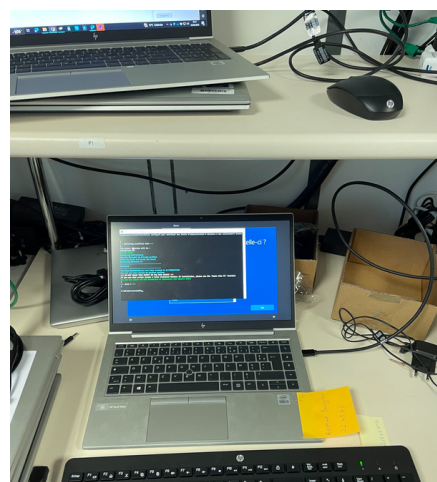


RÉALISATION MAJEURE DU STAGE



J'ai été chargé d'effectuer plusieurs préparations de postes de A à Z. Cette responsabilité m'a permis de développer mes compétences en autonomie et mon efficacité. En effet, il est essentiel que les collaborateurs aient accès à un poste de travail fonctionnel afin de pouvoir travailler efficacement. Par conséquent, il était crucial de réaliser ces préparations dans les délais impartis, afin que les collaborateurs puissent commencer leurs activités sans délai.

En réalisant ces préparations de postes, j'ai acquis une solide expérience dans la gestion de l'infrastructure informatique et dans la satisfaction des besoins des utilisateurs. J'ai appris à gérer mon temps de manière efficace, en respectant les délais et en fournissant des résultats de qualité. Ce stage m'a également permis de développer mes compétences en communication et en résolution de problèmes, car j'ai souvent dû collaborer avec différents intervenants pour mener à bien mes missions.



RÉALISATION MAJEURE DU STAGE



Voici la procédure que j'ai suivie pour chaque préparation de poste :

Service SNOW	OK
PRENDRE LE TICKET	
ITOP	
Status Implémentation	
Ajout contact	
BIOS	
Config BIOS	
Maj Bios	
Windows	
Réinstallation Windows	
Endpoint	
CSV	
Import	
Affecté	
MAJ	
MAJ Windows	
Vérifier présence pilote graphique	
HP support Assistant (Version héritée)	NC
Addons	
Bitlocker	
Hostname	
H-ANNU	
Installer GFI Secure Print	
Désactivation Intel Smart Sound pour audio USB (Si existant)	
Document Onboarding DSI à déposer dans C:\Users\Default\Desktop (afficher les éléments masqués)	

RÉALISATION MAJEURE DU STAGE



1. Les demandes de préparation de postes arrivaient sous forme de tickets via l'outil de gestion des tickets, ServiceNow. Nous commençons par prendre en charge le ticket assigné.

2. Si l'utilisateur n'avait pas encore de profil créé, nous utilisons l'outil iTOP pour créer son profil et affecter les groupes appropriés. Cependant, nous sommes en transition vers Azure, un nouvel outil de gestion des postes et des utilisateurs, qui remplacera entièrement iTOP à l'avenir. Nous devons donc également recréer le profil de l'utilisateur sur Azure pour assurer une continuité lors de la migration du service.

3. Une fois le profil utilisateur créé, nous procédons à la sélection du poste de travail correspondant à ses besoins. Cela pouvait impliquer de choisir un ordinateur plus puissant ou moins puissant, avec une plus grande capacité de stockage ou non.

4. Nous commençons ensuite par allumer l'ordinateur et accéder au BIOS. Étant donné que nous travaillons sur des postes HP, nous utilisons la touche F10 pour accéder au BIOS.

5. Une fois dans le BIOS, nous installons immédiatement la dernière version du BIOS disponible pour le poste de travail.

6. Ensuite, nous configurons le BIOS pour optimiser les paramètres et le formater selon les standards de l'entreprise.

7. Nous accédions au menu de démarrage en utilisant la touche F9. Une fois dans ce menu, nous sélectionnons la clé USB contenant Windows 10, afin de réinstaller une version fraîche de Windows sur le poste de travail.

RÉALISATION MAJEURE DU STAGE



8. Une fois Windows installé, nous injectons un script dans l'ordinateur pour récupérer un fichier CSV contenant les informations nécessaires pour la configuration d'Azure. Ce fichier pouvait prendre un certain temps à se charger, donc nous utilisons la commande "shutdown /r /f /t 700" pour redémarrer l'ordinateur dans 700 secondes.

9. Ensuite, nous mettons à jour Windows, ajoutons le réseau privé H-Annu, vérifions les composants matériels de l'ordinateur, la version des pilotes et configurons le chiffrement BitLocker. Le chiffrement BitLocker garantissait que chaque fois que l'ordinateur était redémarré, un code était requis pour déchiffrer les données du disque. Cela assurait une norme de sécurité pour protéger les données en cas de vol ou d'accès non autorisé.

10. Une fois toutes les étapes de configuration terminées, nous attendions qu'Azure termine d'importer toutes les applications requises et les paramètres spécifiques. Nous ajoutons également un fichier de présentation qui expliquait comment utiliser l'ordinateur et ses fonctionnalités. Ensuite, l'ordinateur était prêt à être récupéré par son utilisateur.

11. Lorsque l'utilisateur venait chercher son poste de travail, nous lui faisons signer un document attestant qu'il avait bien récupéré son ordinateur et que tout était en ordre. Nous étions également disponibles pour répondre à ses questions et lui fournir une assistance supplémentaire si nécessaire. Enfin, nous clôturons le ticket dans l'outil de gestion des tickets pour indiquer que la préparation du poste de travail était terminée et que l'utilisateur avait récupéré son ordinateur. Ces procédures nous ont permis de garantir une configuration optimale des postes de travail et de fournir aux utilisateurs des outils adaptés à leurs besoins. En suivant ces étapes, nous avons assuré la productivité des utilisateurs dès le début de leur utilisation de l'ordinateur. Il convient de noter que ces procédures peuvent varier d'une entreprise à l'autre en fonction de leurs outils, processus et exigences spécifiques.

RÉALISATION MAJEURE DU STAGE



J'ai eu l'opportunité de travailler sur diverses tâches liées à la gestion des infrastructures réseau et à la sécurité informatique. L'une de mes responsabilités a été de mettre à jour le firmware d'un switch et de le réinitialiser aux paramètres d'usine. Voici un aperçu des étapes que j'ai suivies pour réaliser cette tâche :

1. Activation des droits d'administration : J'ai commencé par activer les droits d'administration en utilisant la commande "enable". Cela m'a permis d'obtenir les autorisations nécessaires pour effectuer les modifications sur le switch.

2. Vérification de la version actuelle du switch : J'ai utilisé la commande "show version" pour accéder aux informations sur la version actuellement installée sur le switch. Cela m'a permis de connaître les détails nécessaires pour la mise à jour.

3. Vérification de la clé USB : J'ai utilisé la commande "dir" pour vérifier la clé USB et son contenu. Cela m'a permis de m'assurer que le fichier de mise à jour requis était présent sur la clé USB.



RÉALISATION MAJEURE DU STAGE



4. Copie du fichier de mise à jour : J'ai utilisé la commande "copy usb flash [nom du fichier de mise à jour] primary" pour copier le fichier de mise à jour de la clé USB vers l'emplacement "primary" du switch. Cette étape a permis de charger le nouveau firmware à partir de la clé USB.

5. Réinitialisation aux paramètres d'usine : Pour réinitialiser le switch aux paramètres d'usine, j'ai exécuté la commande "erase startup-config". Cette étape a garanti que le switch était configuré avec les paramètres par défaut après la mise à jour du firmware.

Par la suite, j'ai rédigé une procédure détaillée pour faciliter la compréhension et la reproduction de cette tâche par d'autres personnes. Cette procédure inclut toutes les étapes mentionnées précédemment, ainsi que des explications supplémentaires pour guider les utilisateurs dans le processus de mise à jour du firmware du switch.

En accomplissant cette tâche, j'ai pu acquérir des compétences précieuses en gestion des infrastructures réseau et en sécurité informatique. J'ai également renforcé ma capacité à suivre des procédures techniques avec rigueur et précision.

ANALYSE CRITIQUE DU STAGE



Chez Inetum, j'ai eu l'occasion de m'impliquer dans diverses activités au sein du service de support, ce qui m'a permis d'acquérir de nouvelles compétences et de fournir une aide précieuse à l'entreprise.

L'un des points positifs de mon stage a été ma polyvalence dans l'accomplissement des tâches. J'ai été impliqué dans des mises à jour de switch, des interventions techniques et la préparation de postes, ce qui a démontré ma capacité à m'adapter à différents domaines et à développer de nouvelles compétences.

J'ai également collaboré avec mes collègues pour fournir une assistance aux utilisateurs. J'ai participé à l'installation de cartes architecturales réseau, à l'onboarding des nouveaux employés et à l'assistance technique. Cette expérience a mis en évidence ma capacité à travailler en équipe et à apporter un soutien efficace à mes collègues.

J'ai également eu l'occasion d'apprendre et de me familiariser avec des technologies spécifiques, telles que la mise à jour de switch, de la préparation de poste et la pose d'écrans P34. Mon engagement dans ces activités montre ma volonté de relever des défis techniques et d'élargir mes connaissances dans le domaine.

Cependant, il y a aussi des points à améliorer dans mon stage. Tout d'abord, j'ai réalisé qu'il est important de faire une auto-évaluation de mes compétences afin de déterminer celles que je souhaite développer davantage. Cela me permettra de me concentrer sur des domaines spécifiques lors de mes prochains stages et de me fixer des objectifs d'apprentissage clairs.

Ensuite, j'ai identifié la communication interpersonnelle comme un aspect à améliorer. Travailler dans le service de support nécessite de bonnes compétences en communication pour comprendre les besoins des utilisateurs et fournir une assistance appropriée. Je vais donc me concentrer sur l'amélioration de ma communication verbale et écrite, ainsi que sur ma capacité à expliquer des concepts techniques de manière claire et accessible.

ANALYSE CRITIQUE DU STAGE



Enfin, bien que j'ai accompli les tâches qui m'ont été assignées avec succès, j'ai réalisé qu'il est également important de faire preuve de proactivité et d'initiative en proposant des améliorations ou en identifiant des problèmes potentiels. Cela démontrera mon engagement envers le travail et ma capacité à prendre des responsabilités supplémentaires.

Conseils pour mes prochains stages :

Pour mes prochains stages, je vais m'assurer de fixer des objectifs clairs avant de commencer. Je déterminerai les compétences spécifiques que je souhaite développer et les objectifs que je souhaite atteindre. Cela m'aidera à rester concentré et à tirer le meilleur parti de mon expérience.

Je serai également proactif et ne me contenterai pas de suivre les tâches assignées. Je chercherai activement des opportunités pour contribuer de manière proactive à l'entreprise. Je proposerai des idées, prendrai des initiatives et montrerai ma volonté d'apprendre et de me développer.

J'œuvrerai également à améliorer mes compétences en communication. Je m'exprimerai de manière claire et concise, pratiquerai l'écoute active et apprendrai à adapter ma communication en fonction des différents interlocuteurs.

Enfin, j'élargirai mes connaissances techniques en continuant à explorer et à approfondir les domaines pertinents pour mon parcours professionnel. Je resterai à jour avec les dernières avancées technologiques et chercherai des occasions de mettre en pratique mes compétences techniques.

CONCLUSION



En conclusion, mon stage chez Inetum a été une expérience enrichissante qui m'a permis de développer mes compétences et d'apporter une contribution précieuse au sein du service de support. J'ai pu démontrer ma polyvalence en m'adaptant à différentes tâches, ma capacité à collaborer efficacement avec mes collègues et mon désir d'apprendre de nouvelles technologies.

Pour mes prochains stages, je me fixerai des objectifs clairs et précis, je serai proactif en proposant des idées et en prenant des initiatives, j'améliorerai mes compétences en communication et je continuerai à élargir mes connaissances techniques dans les domaines pertinents.

Je tiens à exprimer ma gratitude envers l'équipe d'Inetum pour m'avoir offert cette opportunité de stage et pour leur soutien tout au long de cette expérience. J'ai pu acquérir une vision concrète du monde professionnel et développer des compétences essentielles pour ma future carrière.

Je suis reconnaissant des enseignements tirés de cette expérience et je suis impatient de mettre en pratique ces acquis dans mes futurs stages et opportunités professionnelles.

Mon stage chez Inetum a été une étape importante dans mon parcours, et je suis confiant que les leçons apprises et les améliorations que je compte apporter auront un impact positif sur ma future carrière.