

Rapport de stage

SERVICE INFORMATIQUE
Vincent SA

Sommaire

Table des matières

Sommaire.....	2
Introduction.....	3
I- L 'établissement.....	4
1) Présentation du Garage Vincent.....	4
2) Organigramme du Groupe.....	4
II- Description du système informatique.....	5
1) Schéma réseau du Groupe.....	5
2) Systèmes d'exploitations.....	5
A) Côté client.....	5
B) Côté Serveur.....	5
3) Description du parc informatique.....	6
III- Tâches confiées.....	6
1) Migration de Postes Windows 10 vers Windows 11.....	6
A) Contexte.....	6
B) Déroulement d'une migration de poste.....	7
C) Problèmes et difficultés rencontrés.....	7
2) Création d'un Master Windows 11 personnalisé.....	8
A) Problèmes et difficultés rencontrés.....	8
3) Préparation de postes.....	8
4) Réhabilitation de postes.....	9
5) Déplacement sur site.....	9
6) Rédaction de la charte informatique du Groupe Vincent.....	10
7) Participation à différentes réunions.....	10
IV- Conclusion.....	12
Annexe.....	13

Introduction

Dans le cadre de ma deuxième année de BTS Services Informatiques aux Organisations, j'ai effectué un stage au sein du Garage Vincent.

L'établissement est doté d'une infrastructure informatique, en corrélation avec son activité, les données traitées doivent être sécurisées, stockées et archivées.

Afin de mener à bien cette expérience, nous avons fixé avec mon responsable de stage une tâche principale ainsi que d'autres tâches diverses à réaliser lors de ces huit semaines au Garage Vincent.

L'objectif principal étant d'effectuer la migration des postes utilisateurs de Windows 10 vers Windows 11, la toute dernière version de Windows en date.

Dans ce rapport, je présenterai tout d'abord le Groupe Vincent ainsi que son système d'information. Puis, j'exposerai les tâches effectuées lors de mon stage, les problèmes rencontrés et les solutions apportées. Pour finir j'apporterai une conclusion professionnelle et personnelle de mon stage.

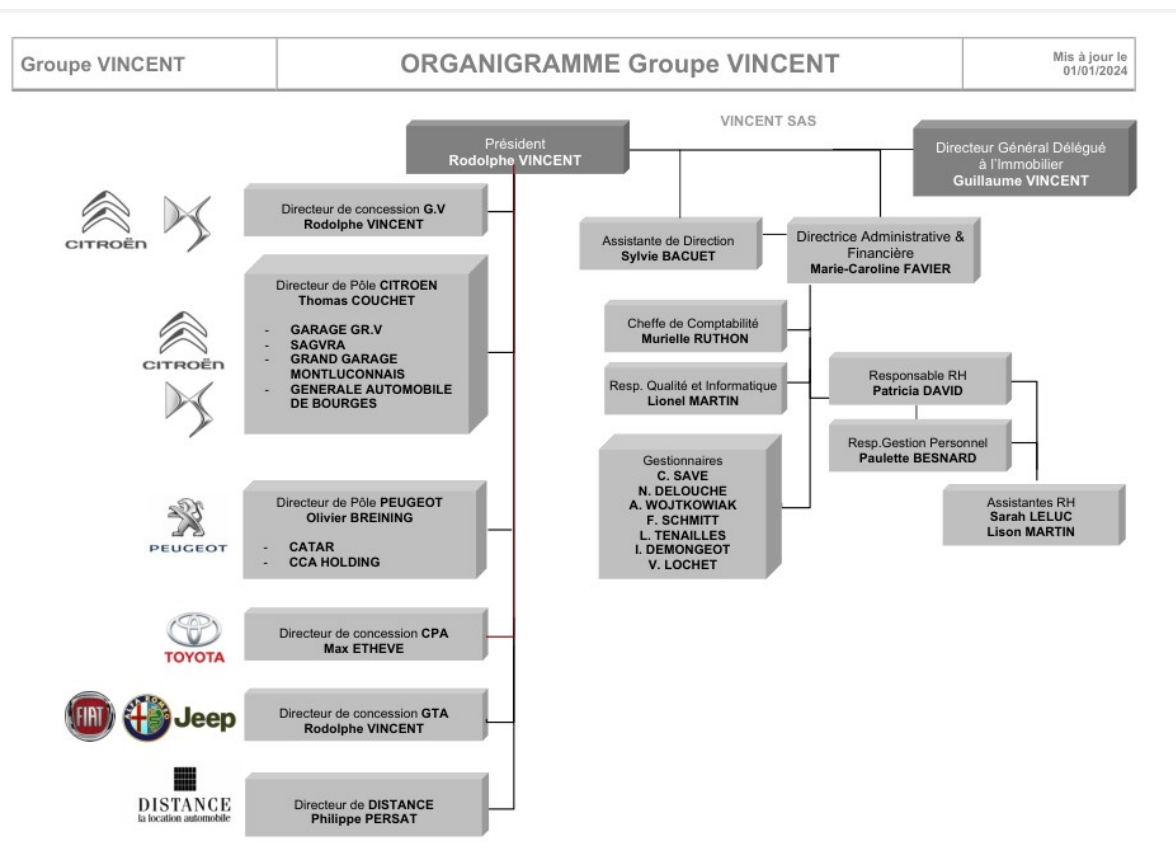
I- L 'établissement

1) Présentation du Garage Vincent

Le Garage Vincent fait parti du Groupe Vincent regroupant plusieurs concessions de différentes marques telle que Citroën, DS, Peugeot, Toyota, Jeep, Fiat, Abarth et Alfa Roméo. Il se situe 3 Route de Paris, 58640 Varennes-Vauzelles.

Le Groupe Vincent est un groupe de distribution automobile multimarques présent dans la distribution de véhicules neufs, véhicules d'occasions et réparation de véhicules depuis 1936.

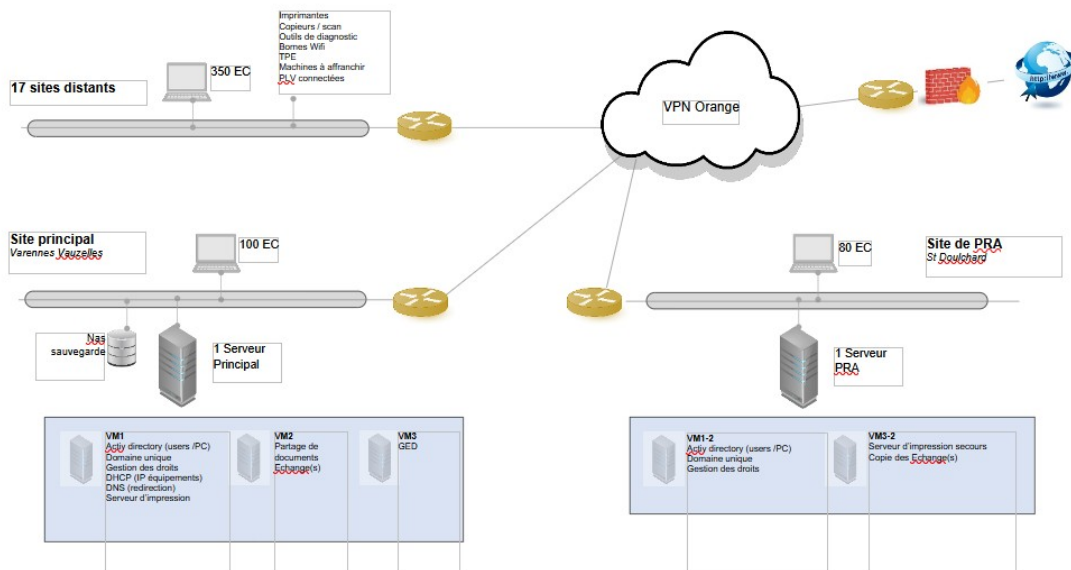
2) Organigramme du Groupe



II- Description du système informatique

1) Schéma réseau du Groupe

Infrastructure Informatique Groupe Vincent - 2024



*EC Equipements connectés au réseau LAN : PC, PLV, copieur, outils de diagnostic, banc géométrie, cabine de peinture, TPE, Machine à afficher, Standard téléphonique

2) Systèmes d'exploitations

A) Côté client

Les utilisateurs utilisent Windows 10 & 11 Professionnel. A l'avenir la grande majorité des utilisateurs seront sous Windows 11.

B) Côté Serveur

On retrouve principalement du Windows Server 2022 et quelques Windows Server 2012 R2.

3) Description du parc informatique

Le Groupe Vincent possède environ 530 équipements connectés tels que les PC fixes et portables, les imprimantes, les copieurs / scans, les outils de diagnostic, les bornes WIFI, les TPE, et les PLV (Publicité sur le Lieu de Vente) connectées* (voir annexe). Au niveau du système de sauvegarde, le Groupe Vincent utilise un système de réplication sur un serveur basé à Bourges.

III- Tâches confiées

1) Migration de Postes Windows 10 vers Windows 11

A) Contexte

Microsoft a annoncé l'arrêt prochain des mises à jour pour Windows 10, signalant ainsi une transition majeure vers Windows 11. C'est une étape importante pour assurer la sécurité et la performance des systèmes informatiques. En effet, avec la fin du support de Windows 10, les utilisateurs risquent de se retrouver exposés à des vulnérabilités de sécurité et à des fonctionnalités obsolètes. Il est donc impératif pour le Groupe Vincent et pour les autres entreprises de migrer vers Windows 11 afin de rester à jour et de bénéficier d'une protection adéquate contre les menaces en ligne. Ce passage à Windows 11 constitue un enjeu crucial pour maintenir la sécurité des infrastructures informatiques.

B) Déroulement d'une migration de poste

Tout d'abord, je suis allé à la rencontre des utilisateurs afin de leur demander la permission de prendre la main sur leur poste pour effectuer la mise à jour. Une fois l'autorisation obtenue, j'ai pris la main sur le poste où j'ai relevé l'adresse IP de ce dernier afin d'ouvrir un tuyau spécifique sur le pare-feu Stormshield, un dispositif de sécurité qui contrôle le trafic réseau entrant et sortant, agissant comme une barrière entre le réseau interne et Internet. Cette action était nécessaire pour permettre le téléchargement de la mise à jour sur le poste.

Une fois le tuyau ouvert, j'ai lancé le téléchargement de la mise à jour sur le poste de l'utilisateur, en veillant à expliquer à ce dernier qu'il pouvait continuer à utiliser son poste pendant le processus de téléchargement et d'installation.

Enfin, une fois la mise à jour téléchargée et installée, j'ai pris le temps d'expliquer à l'utilisateur les changements apportés par cette mise à jour afin qu'il soit averti sur les évolutions apportées sur son PC. En résumé, cette tâche m'a permis de développer mon aisance à l'oral et à développer ma capacité de communiquer avec les utilisateurs.

C) Problèmes et difficultés rencontrés

J'ai été confronté à un problème sur l'un des postes informatiques où la mise à jour vers Windows 11 ne s'effectuait pas, malgré la disponibilité de la mise à jour et la configuration adéquate du poste pour l'accueillir. J'ai tout d'abord tenté de procéder à la mise à jour via Windows Update, puis j'ai utilisé l'assistant d'installation de Windows 11, mais à chaque fois, j'ai été confronté à un code d'erreur Windows.

Ces codes d'erreur, bien que recherchés et analysés, ont persisté, rendant impossible l'installation de la mise à jour. Cette expérience m'a fait également souligner l'importance de la patience et de la persévérance lors de la résolution de problèmes.

2) Création d'un Master Windows 11 personnalisé

Avec l'arrivée de Windows 11, Microsoft en profite pour intégrer de plus en plus d'applications préinstallées, souvent peu utiles pour les besoins spécifiques de l'utilisateur, ce qui occupe inutilement de l'espace sur les disques durs et consomme des ressources système. Pour remédier à cette problématique, j'ai été chargé de créer un Master Windows 11 personnalisé pour l'entreprise.

Ayant pris l'initiative de me former à l'utilisation du logiciel Microsoft Deployment Toolkit, j'ai investi du temps pour m'autoformer afin de maîtriser cet outil. Malgré les difficultés rencontrées et les nombreux essais nécessaires, j'ai persévéré jusqu'à obtenir l'ISO correspondant exactement au besoin de l'entreprise. J'ai réussi à supprimer toutes les applications inutiles et à intégrer les logiciels essentiels tels que Google Chrome, Acrobat Reader et 7Zip directement dans l'ISO.

A) Problèmes et difficultés rencontrés

Pendant la réalisation de cette tâche, j'ai été confronté à différents problèmes. Tout d'abord certaines applications que j'avais sélectionnées ne s'installaient pas automatiquement après la configuration de Windows. Pour remédier à ce problème, j'ai dû rajouter des paramètres afin que l'installation puisse s'effectuer en arrière plan et sans problèmes.

3) Préparation de postes

Au cours de mon stage, j'ai été chargé de préparer plusieurs postes de travail en vue de leur intégration au sein de l'entreprise. Tout d'abord, j'ai procédé à l'intégration de chaque poste au domaine de l'entreprise. Une fois cette étape accomplie, j'ai utilisé l'Active Directory pour ajouter chaque poste et chaque utilisateur à son groupe correspondant, en tenant compte des différentes fonctions et responsabilités de chaque utilisateur au sein de l'entreprise.

Ensuite, j'ai pris en charge la configuration de Windows sur chaque poste, en veillant à ce que les paramètres système soient bien configurés. Cela incluait la personnalisation de certains

paramètres ainsi que l'activation de différentes fonctionnalités pour assurer une bonne expérience utilisateur.

En parallèle, j'ai procédé à l'installation des logiciels nécessaires, en m'assurant que les applications et les outils essentiels à la productivité des utilisateurs étaient disponibles et fonctionnels. Cela incluait notamment l'installation de la suite Office, de logiciels de messagerie (Outlook), de navigateur web (Google Chrome) et de tout autre logiciel spécifique à l'activité de l'entreprise.

En résumé, la préparation des postes de travail a été une étape essentielle lors de mon stage, impliquant l'intégration au domaine de l'entreprise, l'assignation aux groupes appropriés via l'Active Directory, ainsi que la configuration de Windows et l'installation des logiciels nécessaires pour garantir la bonne productivité de l'utilisateur.

4) Réhabilitation de postes

Au cours de mon stage, j'ai été également amené à réhabiliter des postes afin qu'il soit de nouveau utilisables. J'ai notamment réhabilité certains postes pour en faire des postes spécialement dédiés à l'affichage de rendez-vous situés à l'accueil des concessions.

J'ai aussi préparé d'anciens postes, anciens mais encore utilisables, pour l'arrivée de stagiaires au sein du groupe.

5) Déplacement sur site

Dans le cadre des fusions de concessions, des travaux de rénovation ont été entrepris, nécessitant le déplacement temporaire des employés vers des bungalows pendant cette période de transition. Pour garantir le maintien des services essentiels tels que les lignes téléphoniques et le réseau informatique, des câbles ont été déployés dans les différents bungalows afin d'assurer une connectivité continue. Ma rôle était donc d'organiser l'installation des équipements informatiques et des éléments d'interconnexion de manière efficace, afin que les

employés puissent travailler dans les meilleures conditions possibles pour assurer la continuité des services de la concession.

Pendant ces déplacements, j'ai également eu l'occasion d'installer les PC que j'avais préalablement configurés, ainsi que les nouvelles imprimantes, en assurant leur installation et leur configuration. Aussi, j'ai eu l'opportunité d'assister à un déploiement de fibre optique sur l'un des sites du groupe, contribuant ainsi à l'amélioration du débit et donc de l'infrastructure.

6) Rédaction de la charte informatique du Groupe Vincent

Durant ma période de stage j'ai aussi activement participé à la rédaction de la charte informatique du Groupe Vincent. Cette charte informatique est essentielle car elle établit les règles concernant l'utilisation des ressources informatiques. Elle définit les droits et responsabilités des employés en matière d'utilisation du matériel informatique et des données de l'entreprise, permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des informations. En outre, elle aide à prévenir les abus et les comportements inappropriés, tout en facilitant la gestion et la maintenance des infrastructures informatiques. En résumé, une charte informatique assure un usage responsable et efficace des technologies de l'information.

7) Participation à différentes réunions

Enfin, j'ai pu assister à plusieurs réunions avec différents fournisseurs. Premièrement, j'ai pu prendre part à une réunion avec la société Adista afin de réajuster les licences Exchange. En effet la licence Exchange contient Microsoft Teams, logiciel qui n'est utilisé que par certains utilisateurs. Par conséquent cette réunion avait pour but d'ajuster les licences utilisateurs afin de réduire les dépenses du Groupe.

Également j'ai pu assister à une réunion avec Unfinity afin de faire le point sur la partie sauvegarde de l'infrastructure, une partie extrêmement importante pour le système d'information Groupe Vincent.

Pour continuer, la technologie VOIP (Voice Over IP) va être implanté au sein de l'infrastructure, par conséquent j'ai pris part à une réunion avec Koesio ainsi qu'avec Proxy

Télécom. Suite à un problème avec les appels entrants et sortant, la société Proxy Télécom ainsi qu'un technicien Orange sont intervenu afin de paramétrer le pare-feu Stormshield pour régler le problème lié à la VOIP. Grâce à cette intervention, j'ai pu améliorer mes compétences dans le domaine des règles de pare-feu.

Mes participations à ces différentes réunions m'a permis de comprendre comment se déroulait une réunion avec différents fournisseur. Cet exercice m'a été bénéfique et participe également à mon amélioration personnelle et professionnelle.

IV- Conclusion

Au cours de mon stage, j'ai pu acquérir une précieuse expérience qui a été l'occasion de découvrir de nombreux aspects de la vie en entreprise. Cela m'a permis de comprendre l'importance de la collaboration, de la communication et du travail d'équipe.

De plus mon immersion dans le domaine du réseau informatique a donné lieu à l'approfondissement de mes connaissances et compétences. J'ai pu me familiariser avec les différents outils mis à disposition afin d'effectuer les tâches qui m'ont été confiées dans les meilleures conditions possibles.

Aussi le contact direct avec le public et le personnel du garage a été une expérience enrichissante sur le plan personnel. Interagir avec les personnes m'a permis d'améliorer mon aisance à l'oral ainsi qu'à gérer des situations variées et de m'adapter à la situation présente.

Ces interactions et échanges m'ont enrichie personnellement et professionnellement.

Je suis reconnaissant d'avoir eu cette opportunité d'effectuer ce stage et je suis convaincu que cette expérience me sera bénéfique pour ma future vie professionnelle.

Je tiens à remercier Mr Martin, ainsi que le Groupe Vincent de m'avoir accueilli au sein de leurs locaux. Je suis très reconnaissant d'avoir pu effectuer ce stage au sein de cet établissement qui propage la bonne humeur quotidiennement.

Annexe

Exemple de PLV :

