

**GROUPE
PROFESSION
SANTÉ**

ECOLE

.ipssi
GRANDE ÉCOLE D'INFORMATIQUE & DU NUMÉRIQUE

Rapport de stage – 1^{ère} année BTS SIO SLAM

BEN MAHFOUDH CHAÏMA/ ANNÉE 2024-2025

REMERCIEMENTS

Je tiens tout d'abord à remercier:

-Monsieur Béchir Bousnina, mon tuteur et responsable du service IT, de m'avoir fait confiance lors de l'attribution de mon poste, de m'avoir accordé du temps pour la présentation avec l'équipe et ma mise en place.

-Monsieur Florian Carreca, responsable du service IT, de m'avoir proposé des projets intéressants me permettant de toucher à de nouvelles choses et de travailler mes connaissances.

-Monsieur Célian Paillusson, l'alternant du service IT, d'avoir partagé un projet en commun avec moi et de m'avoir aidé à le finaliser.

-Les autres stagiaires, pour votre accueil et de m'avoir fait découvrir de nouvelles choses dans notre domaine.

Je remercie, plus généralement, l'équipe dans son ensemble pour leur accueil et gentillesse

Sommaire

Remerciements.....	Page2
Sommaire.....	Page3
Présentation de l'entreprise.....	Page4
Organigramme.....	Page5
Présentation de mon stage.....	Page6
Départ.....	Page7
Projet en cour.....	Page8
Maquette.....	Page9
Résultat.....	Page10
Autres Missions.....	Page11
Apprentissage d'autres interfaces.....	Page12
Matériaux et outils utilisés.....	Page13
Conclusion.....	Page14

Présentation de l'entreprise



La société où j'ai effectué mon stage se nomme « Groupe Profession Santé ». Cet organisme est une SAS localisée en région parisienne, à Malakoff, rue Augustine Variot. Le bâtiment qui abrite l'entreprise s'étend sur 4 étages, et le service informatique est installé au sommet de cet édifice.



Le Groupe Profession Santé est une marque déposée de la société Janus. Le groupe édite des titres de presse et des sites d'information médicale, tels que Le Quotidien du médecin, Le Quotidien du pharmacien, Le Généraliste, Infirmiers.com, Décision & Stratégie Santé, Remede.org, cadresdesante.com, Réseau CHU. Le groupe propose également des services autour de la santé dédiés à l'emploi, à la formation et à l'équipement.

organigramme

incomplet

Présentation de mon stage

Pour ma part, j'ai pu effectuer mon stage au sein de cette entreprise grâce au bouche-à-oreille. J'en ai parlé à mon entourage, qui m'a permis d'avoir de nombreuses opportunités et de découvrir cette société. Mon choix s'est alors porté sur elle. Mes dates de stage concordaient avec les leurs et ils me proposaient, au niveau du travail, ce que je recherchais. Je devais faire 5 à 8 semaines de stage dans mon domaine, le développement web. Je me suis retrouvé avec le service IT, où se trouvent des administrateurs réseaux. J'ai pu à la fois découvrir des aspects que nous, en tant que développeurs, ne touchons pas forcément, et mettre en œuvre mes connaissances et savoir-faire en collaboration avec des administrateurs pour créer de nouvelles choses.

Mission principale

Contexte :

J'ai eu un projet attribué par l'un des responsables IT. La société utilise un ancien système de ticketing afin de signaler des incidents techniques et d'obtenir l'intervention de l'un des administrateurs. Ils utilisaient Track-IT. L'alternant du service a mis en place une interface GLPI depuis quelques mois afin de créer des tickets, où l'utilisateur peut y mettre la description de l'incident, sa gravité, et sur quel domaine il se situe.

Cette interface n'était pas encore en service car il manquait plusieurs fonctionnalités, notamment la conception des notifications par mail pour l'envoi, les discussions, la résolution et la clôture des tickets. La conception des notifications est possible sur l'interface, mais elle n'était pas entièrement fonctionnelle, surtout pour les discussions entre l'utilisateur et le technicien, et le design n'était pas possible.

Objectif :

L'équipe de support a donc fait appel à moi, avec l'aide de Célian(alternant), pour concevoir un script dans notre serveur GLPI afin de créer les différentes fonctionnalités attendues et d'y ajouter le design à l'aide du HTML et du CSS.



Pour effectuer un ticket, l'utilisateur passe directement sur l'interface

Voici le modèle de ticket que possède l'entreprise

Description de la demande ou de l'incident

TypeDemande

Catégorie-----i

UrgenceMoyenne

Titre*

Description*

Fichier(s) (10 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiersAucun fichier choisi

+ Soumettre la demande

modèle de notifications

angue

ujet

corps texte du courriel
laisser le champ vide pour qu'il soit
généré depuis le champ HTML)

Tickets

Voir la liste des balises disponibles

Français

##ticket.action## : ##ticket.title##

[image]

##ticket.action##: ##ticket.title##

##lang.ticket.status##: ##ticket.status## ##IfTicket.storestatus=4## ##ENDIfTicket.storestatus##

Lien vers le ticket: [Ticket n°##ticket.id## [https://srv-gps-support-glpi.mercure.helios.janus/front/ticket.form.php?id=##ticket.id##]]

Si vous souhaitez avoir plus d'informations, cliquez sur le lien ci-dessus.

##FOREACH LAST 5 timelineitems##

Prioritaire Autres

Services Généraux
[Ticket n° #0002028] Nouveau t... Mer 28/05
<DOCTYPE html> <html> <head> <style> ...

Services Généraux
[Ticket n° #0002027] Nouveau t... Mer 28/05
<DOCTYPE html> <html lang="fr"> <body>...

Services Généraux
[Ticket n° #0002026] Nouveau t... Mer 28/05
<DOCTYPE html> <html lang="fr"> <body>...

Services Généraux
[Ticket n° #0002025] Nouveau t... Mer 28/05
Nouveau ticket badgee Statut: En cours (Attr...

Services Généraux
[Ticket n° #0002024] Nouveau t... Mer 28/05
Nouveau ticket: incident Statut: En cours (Attr...

Vincent BASSIOUNI
(Aucun objet) Mer 28/05
Nous ne pouvons pas obtenir d'aperçu.

msonlineserviceteam@microsoftonlin...
Votre mot de passe Groupe Pro... Mer 28/05
Notification de réinitialisation de mot de pas...

Martine Burnet
Badge Mer 28/05
Bonjour Chaïma, Ton badge est à ta disposi...

Djamila BEGGAR
Arrivées Mer 28/05
Bonjour, Une nouvelle actu est en ligne : http...

Barbara Nathan

[Ticket n° #0002024] Nouveau ticket : incident

Nouveau ticket: incident

Statut: En cours (Attribué)

URL: [Ticket n°0002024](#)

Si vous souhaitez ajouter des informations, cliquez sur le lien ci-dessus ou répondez à ce mail.

Description:
incident.

BEN MAHFOUDH Chaïma - 2024-05-29 12:35

GROUPE
PROFESSION
SANTÉ

Les Services Généraux

Généré automatiquement par GLPI

Répondre Transférer

Départ

La conception des tickets était créée directement sur l'interface. Sur GLPI des balises étaient déjà prédéfinies afin de récupérer des informations comme le nom, la date de création, le titre ...

BEN MAHFOUDH CHAÏMA/ ANNÉE 2024-2025

Projet en cour...

Le projet se composait de plusieurs étapes :

- 1. Connexion à Postman :** Tout d'abord, le script devait être relié à notre interface Postman. Postman est une interface graphique qui teste les API à l'aide des requêtes HTTP. Elle nous permet par la suite de récupérer des informations essentielles, comme les IDs des éléments, afin de les afficher dans notre script.
- 2. Création des fonctions en Python :** Nous devons créer plusieurs fonctions dans notre script Python auxquelles nous ferions appel par la suite. Ces fonctions avaient pour but d'afficher des informations dans nos emails, de retourner des valeurs, etc.
- 3. Codage du HTML et CSS :** Le HTML et le CSS devaient être codés en brut dans notre script afin de concevoir le design de nos emails. Le ticket initial était codé en brut, mais pour le reste des notifications, nous avons mis en place une fonction qui récupère les 10 dernières interactions (follow-ups) et les affiche dans l'email. Cela permettait de ne pas surcharger l'email lors d'une longue discussion entre le technicien et l'utilisateur.

Épreuves

Nous avons rencontré plusieurs défis lors de ce projet. Le plus grand d'entre eux a été de comprendre ce que je faisais. Je découvrais un nouveau langage de programmation que je n'avais jamais codé auparavant. Le défi était de comprendre ce langage en peu de temps et de savoir l'utiliser pour faire fonctionner les emails.

Indentation :

La base d'un codeur est de savoir indenter correctement son texte, et ce projet m'a permis de m'améliorer en la matière. L'indentation a été un réel problème car en cas d'oubli ou de décalage, même minime, tout le script ne fonctionnait plus.

Affichage : L'affichage était un réel problème. La société permet à tous ses utilisateurs de travailler sur Outlook à l'aide de leur boîte mail professionnelle. Cependant, certains d'entre eux utilisent encore une ancienne version qui ne supporte pas le nouveau HTML et CSS. Cela a été un frein, car j'ai dû réorganiser le code d'une autre façon, dont je n'ai pas l'habitude. Le code était principalement organisé avec des balises <table>, <tr>, <td> car les <div> et autres balises n'étaient pas acceptées. De plus, je ne pouvais pas créer un fichier CSS sur le serveur, je devais inclure tout le CSS en brut dans le script Python en ajoutant un attribut 'style' dans mes balises <td> ou <tr>. Cette organisation m'a permis d'obtenir le même résultat sur l'ancienne et la nouvelle version d'Outlook.

Maquette

BEN MAHFOUDH CHAÏMA/ ANNÉE
2024-2025

The wireframe illustrates a 'VALIDATION DE VOTRE TICKET' interface. It features a blue header bar with the title. Below the header, a light gray area contains the text 'VALIDATION DE VOTRE TICKET (...)' and 'VOUS POUVEZ REPONDRE EN CLIQUANT ICI'. A horizontal dotted line separates this from the main content area. The main area contains several sections: a blue box labeled 'Section 5' with 'nom,prenom,date' and a white box labeled 'Section 9' with 'ticket + PJ'; an orange box labeled 'Section 6' with 'nom,prenom,date' and a white box labeled 'Section 10' with 'réponse du tech'; and a footer area with 'Section 7', 'Section 8' (containing a logo), and the text 'MAIL CONFIGURED BY GPSANTE'.

Section 2

Section 4
IMG

VALIDATION DE VOTRE TICKET

VALIDATION DE VOTRE TICKET (...)

VOUS POUVEZ REPONDRE EN CLIQUANT ICI

Section 5 nom,prenom,date

Section 9
ticket + PJ

Section 6 nom,prenom,date

Section 10
réponse du tech

Section 7

Section 8
GPSANTE

MAIL CONFIGURED BY GPSANTE

J'ai pu faire différentes maquettes pour visualiser ce que je voulais conceptionner.

Résultat

BEN MAHFOUDH
CHAÏMA/ ANNÉE 2024-
2025

Le résultat d'une demande de
clôture de ticket.

GROUPE
PROFESSION
SANTÉ

Confirmer la résolution

Bonjour, Chaima BEN MAHFOUDH

Ceci est un mail de confirmation de la résolution de votre ticket **334**.

Titre du ticket : test

Vous pouvez consulter la demande de résolution

En cliquant ici

 Mail généré par le service support GPSanté


GROUPE
PROFESSION
SANTÉ

Clôture de votre ticket

Bonjour, Chaima BEN MAHFOUDH

Ceci est un mail de confirmation de la clôture de votre ticket **334**.

Titre du ticket : test

 Mail généré par le service support GPSanté

Mail de clôture du ticket

Mail de notification entre le technicien
et l'utilisateur. Présence obligatoire du
ticket initial et récupération des dix
derniers messages.

GROUPE
PROFESSION
SANTÉ

Validation de votre ticket

Bonjour, Celian PAILLUSSON

Ceci est un mail de confirmation que votre ticket **330** a bien été enregistré.

Vous pouvez répondre à ce mail [en cliquant ici](#)

Celiane PAILLUSSON - 2024-06-21 14:32:43

test

Chaima BEN MAHFOUDH - 2024-06-21 14:34:53


oui ??

Celiane PAILLUSSON - 2024-06-21 14:35:55

ferme le ticket STP

Celiane PAILLUSSON - 2024-06-21 14:36:07

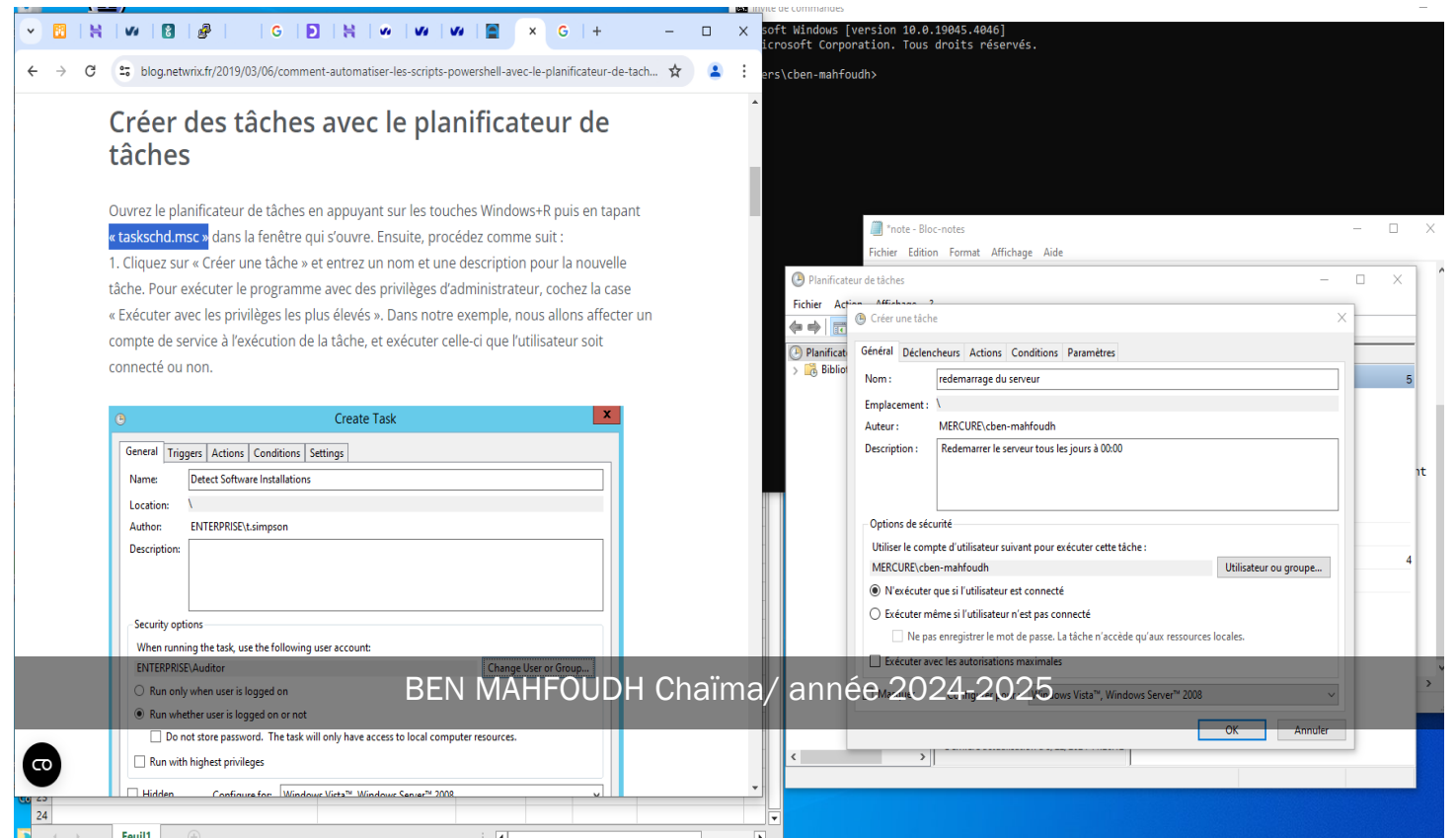
en résolution

 Mail généré par le service support GPSanté

Autres missions

Au cours de mon stage, j'ai pu travailler avec d'autres stagiaires. Je ne me trouvais pas avec le service développement mais avec le service IT, aux côtés des administrateurs réseaux. Lorsque des tickets apparaissaient, j'ai pu à de nombreuses reprises participer à la résolution de problèmes. Les cas les plus fréquents concernaient le changement de câbles VGA, Ethernet et LAN. Il y avait également beaucoup de demandes pour du matériel (casques, PC portables, etc.) et de prises en main à distance sur les PC pour régler des problèmes, installer des applications ou effectuer des mises à jour, car seuls les administrateurs y ont accès.

J'ai également pu planifier une tâche à l'aide d'un fichier .bat afin de redémarrer un serveur à minuit. Le redémarrage quotidien permet de maintenir le bon fonctionnement de la machine et de faire tourner le disque qui commence à vieillir. C'est une utilisatrice qui a signalé ce besoin. J'ai ensuite inséré mon fichier .bat dans le planificateur de tâches, en réglant les paramètres pour qu'il fonctionne correctement. Cette mission a également été réalisée en script shell par un autre stagiaire.





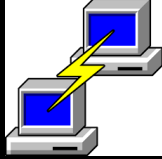







Nous avons le ‘playbook.yml’
où nous insérons les
instructions et les tâches que
le playbook va exécuter

Apprentissage d’autres interfaces

J’ai également pu utiliser et apprendre à utiliser une nouvelle interface nommée PuTTY. PuTTY permet de se connecter en SSH à un serveur. J’ai hébergé mon serveur sur OVHCloud et y ai accédé à l’aide de PuTTY. Sur PuTTY, j’ai révisé mes bases en commandes Linux en créant des utilisateurs, changeant leurs droits et leurs ports afin de garantir une meilleure sécurité. Je devais avoir accès à ces ports et maintenir les pare-feux ouverts pour continuer à accéder à mes serveurs avec ces utilisateurs. Par la suite, j’ai pu utiliser un nouveau langage, le YAML. En YAML, nous avons des « playbook » qui sont des également des planificateurs de tâches que nous créons et composons.

Puis nous avons
le ‘Inventory.ini’
qui lui stocke les
hôtes(hosts) sur
lequel il va agir

Matériaux et outils utilisés

Anydesk		Connexion bureau à distance	
Putty		Vscode	
Ovh Cloud		Fortiguet	
Pc		casque	
GLPI		Track-It	

Conclusion

Ce stage au sein du Groupe Profession Santé était une immersion enrichissante qui permet de mettre en pratique ses connaissances théoriques acquise, de découvrir le fonctionnement d'une entreprise et de développer des compétences essentielles au monde professionnel.

Ce temps passé dans la société m'a permis d'explorer les différents aspects du métier de développer mais également d'autre profession qui touche à l'informatique.

J'ai pu également nouer des relations professionnelles et d'élargir ma vision professionnelle.

En résumé, ce stage m'a permis d'acquérir une expérience professionnelle et de m'ouvrir le