



# **RAPPORT DE STAGE**

**BTS SIO Option SLAM Année 2024/2025**

**Ali Clarens**

**Du 12 Mai au 4 Juillet 2025**

**Tuteur de stage : Zishuo An**

# Sommaire

<b>1. Remerciements.....</b>	<b>Page 3</b>
<b>2. Introduction.....</b>	<b>Page 4</b>
<b>3. Présentation de l'entreprise.....</b>	<b>Page 5</b>
<b>4. Organisation du service et de l'équipe.....</b>	<b>Page 6</b>
<b>5. Missions réalisées.....</b>	<b>Page 8</b>
<b>6. Conclusion.....</b>	<b>Page 10</b>

# Remerciements

Avant de rentrer dans le vif du sujet j'aimerais tout d'abord remercier toute l'équipe de Powerlab qui m'a accompagné tout au long de ces 8 semaines de stages et spécialement mon tuteur de stage Mr An, pour leur accueil, leur disponibilité leur patience et leur enseignement tout au long du stage.

Je peux sans aucun doute affirmer que leur accompagnement m'a grandement permis de mieux comprendre les réalités du monde professionnel dans le secteur de l'informatique et spécialement de la vente, car mon stage, vous le verrez par la suite, était grandement orienté dans le domaine de la vente et du relationnel avec les clients. Donc leur accompagnement m'a permis d'acquérir des compétences précieuses pour le reste de ma formation au sein du BTS SIO et pour le reste de ma vie professionnelle.

J'aimerais aussi également remercier mes enseignants pour leur soutien et leur encadrement tout au long de cette période de stage et même avant dans la recherche de celui ci.

Et en dernier j'aimerais remercier tout ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce stage et de ce rapport à savoir les autres stagiaires qui m'accompagnait et les quelques camarades de classes avec qui j'ai noué de forts liens au fil de l'année et qui m'ont finalement aidé lors de la rédaction de ce rapport de stage.

# Introduction

Dans le cadre de ma formation en BTS Services Informatiques aux Organisations (BTS SIO), il est prévu une période de stage en entreprise afin de permettre aux étudiants d'acquérir une expérience professionnelle concrète. Ce stage vise à mettre en pratique les compétences théoriques abordées en cours, à comprendre les exigences du monde professionnel et à développer des aptitudes en situation réelle.

J'ai ainsi effectué un stage de huit semaines, du 12 mai au 4 juillet 2025, au sein de l'entreprise Powerlab, située à Paris. L'entreprise Powerlab est une entreprise spécialisée dans la vente d'ordinateur puissant servant à but personnel comme pour du gaming par exemple ou alors à but professionnel comme le graphisme, le design, la recherche en intelligence artificiel, etc.

L'entreprise propose également des prestations de montage sur mesure, de conseil à la clientèle, de remise de commandes en magasin, de diagnostic de pc et de réparation de ceux ci en cas de pannes ou de dysfonctionnement .

En tant que stagiaire, j'ai intégré une équipe dynamique composée de techniciens, de conseillers et d'autres stagiaires. Mon rôle a été polyvalent : gestion du stock, assistance au diagnostic technique, conseil client et remise des commandes. Ces différentes missions m'ont permis d'explorer plusieurs aspects du métier, de perfectionner mes connaissances techniques, mais aussi d'améliorer mes compétences relationnelles et organisationnelles.

Ce rapport présente dans un premier temps l'entreprise d'accueil, son organisation, ainsi que l'environnement dans lequel j'ai évolué. Il détaille ensuite les missions que j'ai réalisées, les outils que j'ai utilisés, les compétences que j'ai mobilisées et ce que j'ai retenu de cette expérience. Il vise à montrer l'intérêt professionnel et personnel de ce stage et à illustrer les liens concrets entre la formation BTS SIO et la réalité du terrain.

# Présentation de l'entreprise

J'ai brièvement présenté l'entreprise Powerlab dans mon introduction mais laissez moi vous éclairer plus en détails sur son domaine d'activité, son organisation interne, et son fonctionnement :

Domaines d'activité :

- Vente de composants et matériels informatiques : ordinateurs fixes, portables, composants, accessoires (claviers, écrans, périphériques gamers...).
- Services sur mesure : assemblage de PC personnalisés selon les besoins des clients (gaming, bureautique, graphisme, développement, etc.).
- Diagnostic et réparation : intervention sur site ou en atelier pour détecter et réparer des problèmes matériels ou logiciels, y compris les mises à jour et dépannage de systèmes d'exploitation.

Organisation interne :

- Espace de vente : dédié à l'accueil des clients, aux conseils produits et à la présentation des configurations disponibles.
- Atelier technique : équipé pour réaliser les diagnostics complexes, la réparation de matériel, les tests et le montage complet des machines.
- Stock et entrepôt : zone de stockage des composants, pièces détachées et produits ne nécessitant pas de présentation immédiate en boutique.
- Site web et e-commerce : Powerlab propose également l'achat en ligne avec retrait en magasin, élargissant ainsi sa clientèle au-delà du quartier Montgallet.

Vue d'ensemble de l'équipe :

- Une équipe de techniciens spécialisés, responsables des diagnostics informatiques, du montage et de la réparation.
- Une équipe commerciale en boutique, chargée de l'accueil, du conseil produit et de la relation client.
- Un groupe d'environ 5 stagiaires (dont toi), qui interviennent dans la logistique, l'assistance technique de premier niveau, le conseil client et la préparation des commandes.

Valeurs et positionnement :

Powerlab vise à se distinguer par :

- Une approche client personnalisée, en adaptant les conseils et les configurations aux besoins spécifiques (professionnels, étudiants, gamers...).
- Une expertise technique de proximité, avec des interventions rapides en boutique ou en atelier.
- Un service complet, de la vente à l'installation, en passant par le suivi post-vente et les conseils pour les mises à jour ou pérennisation des machines.

# Organisation du service et de l'équipe

Au sein de Powerlab, l'organisation repose sur une structure simple et fonctionnelle, orientée vers la satisfaction du client et la réactivité technique. L'entreprise étant de taille humaine, la communication entre les membres de l'équipe est directe, ce qui favorise la rapidité d'exécution et l'efficacité du service.

## Répartition des pôles de travail

Powerlab s'organise autour de trois pôles principaux :

### 1. Pôle technique (atelier)

Composé de techniciens qualifiés, ce service est chargé :

- des diagnostics approfondis (matériel, logiciel, composants défectueux) ;
- des réparations matérielles (remplacement de pièces, nettoyage interne, changement de carte mère, disque dur, etc.) ;
- du montage de PC personnalisés en fonction des configurations choisies par les clients.

### 2. Pôle commercial (accueil / boutique)

Géré par des conseillers spécialisés, ce service a pour mission :

- d'accueillir et d'orienter les clients ;
- de proposer des produits adaptés aux besoins (bureautique, gaming, professionnel) ;
- de remettre les commandes prêtes à être récupérées.

### 3. Pôle logistique (stock)

Ce pôle assure :

- la gestion des stocks de composants et de produits ;
- le transfert de matériel entre le stock, l'atelier et la boutique ;

- la préparation des commandes et leur acheminement vers les clients ou les techniciens.

# Mission réalisées

## 1. Gestion du stock et des composants

L'une de mes missions a été d'assister l'équipe dans la gestion du stock de composants. Je participais à la réception des livraisons, au rangement des cartons en réserve et à la mise à disposition des pièces pour les techniciens en charge du montage. J'étais responsable de l'étiquetage, de la vérification de la conformité des références, ainsi que de l'organisation logique des composants dans l'espace de stockage.

Cette activité m'a permis de développer un sens de l'organisation rigoureux et de comprendre l'importance de la traçabilité du matériel pour garantir une chaîne de montage fluide et efficace.

## 2. Diagnostic de pannes informatiques

Une autre mission essentielle a été la participation aux premiers diagnostics des ordinateurs apportés en boutique par les clients. Lorsque ceux-ci présentaient des pannes ou des dysfonctionnements, je devais effectuer une série de tests à l'aide de logiciels spécialisés avant de faire remonter les cas les plus complexes aux techniciens de l'atelier.

Voici les principaux outils que j'ai utilisés :

- CrystalDiskInfo : pour vérifier l'état de santé des disques durs (taux d'erreur, température, usure).
- HWiNFO64 : pour obtenir un diagnostic complet du matériel (RAM, CPU, carte mère, température des composants).
- MemTest86 : pour tester la mémoire vive et détecter d'éventuelles erreurs.
- BlueScreenView : pour analyser les erreurs BSOD (écrans bleus) et en déterminer la cause.
-

- Malwarebytes : pour détecter et supprimer les logiciels malveillants qui peuvent perturber les performances.
- Utilitaires du BIOS/UEFI : pour vérifier la détection matérielle et les paramètres de démarrage.

Lorsque le problème ne pouvait pas être identifié par ces outils, je transmettais l'appareil aux techniciens pour un diagnostic approfondi. Cette mission m'a permis de renforcer mes compétences en analyse, en méthode de recherche de panne, et en manipulation d'outils professionnels.

### **3. Conseil clientèle**

Une autre mission importante a été le conseil aux clients. Lorsqu'un client se présentait en boutique avec l'intention d'acheter un ordinateur ou des composants, je l'interrogeais sur ses besoins (usage professionnel, gaming, bureautique, montage vidéo, etc.) pour lui proposer une configuration adaptée.

J'ai ainsi été amené à recommander des modèles de processeurs, de cartes graphiques, ou encore à expliquer les différences entre les types de stockage SSD/HDD. Ce travail de conseil m'a permis de mettre en pratique mes connaissances techniques tout en développant des compétences en communication et vulgarisation technique.

### **4. Remise de commandes clients**

Enfin, je participais également à la remise des commandes. Lorsqu'un client venait récupérer une commande passée en ligne ou en magasin, je vérifiais son identité et la conformité de la commande. Ensuite, je lui remettais le matériel accompagné d'éventuelles explications d'utilisation.

Cette tâche nécessitait précision, rigueur et capacité à interagir avec des clients variés. Elle m'a appris à gérer des situations de service après-vente et à répondre aux interrogations techniques des utilisateurs.

# Conclusion

Ce stage de huit semaines chez Powerlab a représenté une opportunité enrichissante, tant sur le plan technique que relationnel. Intégré à une équipe dynamique, j'ai pu participer activement aux activités quotidiennes de l'entreprise et acquérir une expérience concrète en lien direct avec ma formation en BTS SIO.

J'ai notamment approfondi mes compétences en diagnostic informatique à travers l'utilisation de divers logiciels professionnels. J'ai également développé une meilleure compréhension des problématiques matérielles et logicielles que peuvent rencontrer les utilisateurs, ce qui m'a permis d'améliorer ma réactivité et ma capacité d'analyse. Les interactions avec la clientèle m'ont permis de renforcer mes compétences en communication, en conseil et en écoute active, des qualités essentielles dans les métiers du service informatique.

Ce stage m'a également permis de mieux appréhender le fonctionnement interne d'une entreprise spécialisée dans l'assemblage et la vente de matériel informatique. Le travail en équipe, la rigueur dans la gestion des stocks et la diversité des missions confiées ont été des éléments formateurs majeurs.

En conclusion, cette immersion professionnelle a confirmé mon attrait pour les métiers liés à la maintenance, au conseil et au support informatique. Elle constitue une étape importante dans mon parcours de formation et me donne une vision plus concrète de mes aspirations professionnelles futures.