

Rapport sur le stage effectué du 29/06/2020 au 31/07/2020

Dans la Société : ORDISYS INFORMATIQUE



À Nîmes

VIGNALS Benoit

BTS SIO

2019/2020

ESICAD Montpellier



PLAN

INTRODUCTION.....	3
I / Le cadre du stage	4
A. Description de la structure sociale.....	4
B. Fonctionnement du service	4
II / Les travaux effectués et les apports du stage.....	6
A – Les travaux effectués.....	6
1. Les outils mis à ma disposition	6
2. Les Missions du poste occupé.....	6
3. Les tâches périphériques	7
B – Les apports du stage	7
Conclusion.....	9

INTRODUCTION

Du 29 juin 2020 au 31 juillet 2020, j'ai effectué un stage au sein de l'entreprise ORISYS INFORMATIQUE située à Nîmes. Au cours de ce stage, j'ai pu m'intéresser de plus près au milieu professionnel de l'informatique et aux cas pratiques.

Plus largement, ce stage a été l'opportunité pour moi d'appréhender le métier de technicien en atelier informatique ainsi que de perfectionner mes compétences et en apprendre de nouvelles.

Au-delà d'enrichir mes connaissances, ce stage m'a permis de comprendre dans quelle mesure fonctionne une entreprise et le rôle des différents services.

Mon stage à l'atelier d'informatique a consisté à diagnostiquer, réparer, configurer des PC et tablettes pour des professionnels et particuliers, mais aussi à configurer ou reconfigurer des switches pour des entreprises.

Mon maître de stage étant responsable de l'atelier, j'ai pu apprendre dans d'excellentes conditions toutes les missions qui m'ont été confiées.

En vue de rendre compte de manière fidèle et analytique des 5 semaines passés au sein de la société ORDISYS INFORMATIQUE, il apparaît logique de présenter le cadre du stage : la société dans laquelle il a été effectué, tant d'un point de vue de la structure sociale que du fonctionnement du service. Ensuite, il sera précisé les différentes missions et tâches que j'ai pu effectuer au sein de l'atelier informatique, et les nombreux apports que j'ai pu en tirer.

I / Le cadre du stage

A. Description de la structure sociale

La société ORDISYS INFORMATIQUE regroupe 35 employés, qui sont divisés en 4 départements, tous sous la direction du Président-directeur général, M. Jean BASTIDE :

- Le département administratif (direction, comptabilité etc...)
- Le service commercial (agents chargés de démarcher et rencontrer les nouveaux clients)
- La vente (vendeur dans la boutique)
- Les techniciens (sur site ou en atelier)

B. Fonctionnement du service

Au sein de cette société de taille moyenne, il est aisé de percevoir l'interaction constante entre les différents services décrits plus haut.

Compte tenu du fait que mon stage a été exclusivement réalisé au service de l'atelier informatique, et que je n'ai pas assez vu les autres services pour en faire une synthèse correcte, il sera uniquement développé le secteur de l'atelier informatique.

Dans l'atelier, il y a 3 fonctions principales :

- Diagnostiquer et réparer si possible le matériel (PC, écran, imprimante, switch etc..) défectueux qui est envoyé à l'atelier :
Que ce soit d'un particulier, d'une entreprise professionnelle, ou un matériel interne à l'entreprise (de prêt ou d'usage) l'atelier reçoit du matériel défectueux accompagné d'un bon de commande stipulant des problèmes constatés sur ce même matériel. L'atelier effectue alors un diagnostic complet de l'appareil avant de faire un devis de réparation (au service concerné) si celle-ci est possible. Si le devis est accepté, l'atelier s'occupe alors des réparations, puis fait passer le matériel au magasinier qui s'occupe de le redistribuer au service concerné.
- Réinitialiser et reconfigurer le matériel de prêt :

L'entreprise Ordisys Informatique travaille avec de nombreuses entreprises professionnelles, et, en cas de panne matérielle chez une de ces entreprises, Ordisys informatique propose également un service de prêt de matériel pour ne pas interrompre l'activité de ses clients.

Une fois le prêt terminé, le matériel prêté passe systématiquement par l'atelier pour être diagnostiqué, réinitialiser et reconfigurer, si besoin, pour le prêt suivant.

- Configurer le matériel neuf vendu :

Que ce soit à la demande d'un particulier, ou pour des grosses commandes d'entreprises, Ordisys informatique, propose à ses clients de configurer le matériel vendu selon les demandes du client :

- Installation d'image spécifique à une entreprise,
- Installation des différents logiciels demandés (pack office, logiciels éducatifs etc...)
- Paramétrage de la carte réseau
- etc...

II / Les travaux effectués et les apports du stage

A – Les travaux effectués

Au cours de ce stage, j'ai eu l'opportunité de découvrir un métier sous toutes ses formes et de comprendre de manière globale les difficultés que les techniciens pouvaient rencontrer dans l'exercice de leurs fonctions. Pour une meilleure compréhension des tâches que j'ai pu effectuer, il apparaît approprié de traiter en premier lieu des outils qui étaient mis à ma disposition, puis de traiter de manière détaillée les tâches que j'ai pu effectuer.

1. Les outils mis à ma disposition

Au cours de ce stage, j'ai passé le plus clair de mon temps à jongler entre les 3 fonctions principales de l'atelier en fonction des besoins. A mesure que j'apprenais, mes recherches se sont approfondies. Ce n'est donc qu'à partir de la 2ème de mon stage que j'ai été véritablement opérationnel, du fait de la pratique et de ma meilleure maîtrise des différents précédés effectués dans l'atelier.

2. Les Missions du poste occupé

Présentation

Comme il a été précisé en introduction, le poste de technicien en atelier informatique est un métier qui a vocation à diagnostiquer, réparer, configurer.

En cas de difficulté il est nécessaire de faire des recherches, ou dans mon cas demander à mon responsable. Par exemple, lors de l'échec d'un script, l'analyser et localiser les erreurs pour y remédier.

Pour bien cerner la raison d'être du [•], il apparaît nécessaire de développer

Le poste en question :

Au cours de ce stage, différentes sortes d'activités m'ont été confiées :

- diagnostics du matériel défectueux (principalement des PC)

- réparer le matériel défectueux (changement de pièce électroniques comme des cartes alimentations, cartes graphiques, cartes mères etc...)
- réinitialiser et configurer du matériel (réinitialiser à partir d'une image, installer différents logiciels via des scripts, paramétrer des cartes réseau, etc...)

3. Les tâches périphériques

Au cours de mon stage, j'ai pu effectuer des tâches qui se situent à la périphérie de l'atelier. Dès lors qu'elles m'ont permis d'apprendre différents aspects de l'entreprise, j'ai effectué d'autres mission avec les techniciens sur le terrain comme :

- aller sur un site (entrepris ou école) pour installer du matériel.

B – Les apports du stage

Au cours de ce stage, j'ai beaucoup appris. Les apports que j'ai tiré de cette expérience professionnelle peuvent être regroupés autour de trois idées principales : les compétences acquises, les difficultés rencontrés et solutions apportées ainsi que la vie en société.

Compétences acquises

Au cours du stage j'ai appris beaucoup. Pour commencer avec les diagnostics PC, j'ai appris à localiser un bug ou une pane au travers de différentes procédures. Ensuite à résoudre les problèmes, en changeant les pièces défectueuses ou en résolvant les bugs informatiques. Et pour finir à initialiser des PC, tablettes et switch en exécutant des scripts ou en configurant des vartes réseau et adressage IP)

Difficultés rencontrées et solutions apportées

Il est souvent arrivé qu'il y ait des bugs lors de l'exécution de scripts, mon rôle était alors d'analyser le dis script et repérer les erreurs rencontrées et y apporter des potentielles solution que j'exposaient à mon maitre de stage pour y apporter les modifications néssaisaire à son bon fonctionnement.

La vie en société

Mon stage chez Orisys informatique a été très instructif. Au cours de ces 5 semaines, j'ai ainsi pu observer le fonctionnement d'une entreprise. Au-delà, de l'activité de chacun des services,

j'ai pu apprendre comment s'articulent les différents départements d'une telle entreprise. Par ailleurs, les relations humaines entre les différents employés de la société, indépendamment de l'activité exercée par chacun d'eux, m'a appris sur le comportement à avoir en toute circonstance.

L'articulation des différents départements

Comme il a été vu plus haut, 4 départements structurent la société Ordisys informatique. Aussi, et au travers de l'analyse qui a pu être faite, il apparaît indéniable que tous ces services interviennent à un moment ou à un autre de la prise de décision.

Aussi, tous les jours, des débriefings étaient faits pour stipuler de l'avancement du travail à faire, et assurer le respect des délais liés entre les différents services.

Les relations humaines entre les employés

Au-delà du fonctionnement de l'entreprise, j'ai pu ressentir beaucoup de plaisir à travailler en équipe.

En effet, l'atmosphère au sein de la société était très agréable. J'ai ainsi constaté que la communication interne et externe au service était essentielle pour assurer le bon avancement des missions de l'entreprise.

A titre d'exemple, pour mon poste en atelier il est nécessaire de donner toutes les informations nécessaires sur le matériel préparé en atelier aux techniciens qui seront en charge d'installer le matériel sur site pour qu'ils ne rencontrent aucune difficultés lors de leurs interventions.

Au travers de cette convivialité, j'ai pu comprendre que l'activité d'une société est plus performante dans une atmosphère chaleureuse et bienveillante.

Conclusion

Ce stage m'a permis de voir comment se déroulait le quotidien d'un technicien en atelier informatique, mais aussi le fonctionnement d'une entreprise telle qu'Ordisys informatique. Il m'a également apporté plus de compétences techniques au métier que j'affectionne ainsi que de nouvelles relations sociales liées directement avec mon domaine de compétences professionnelles.