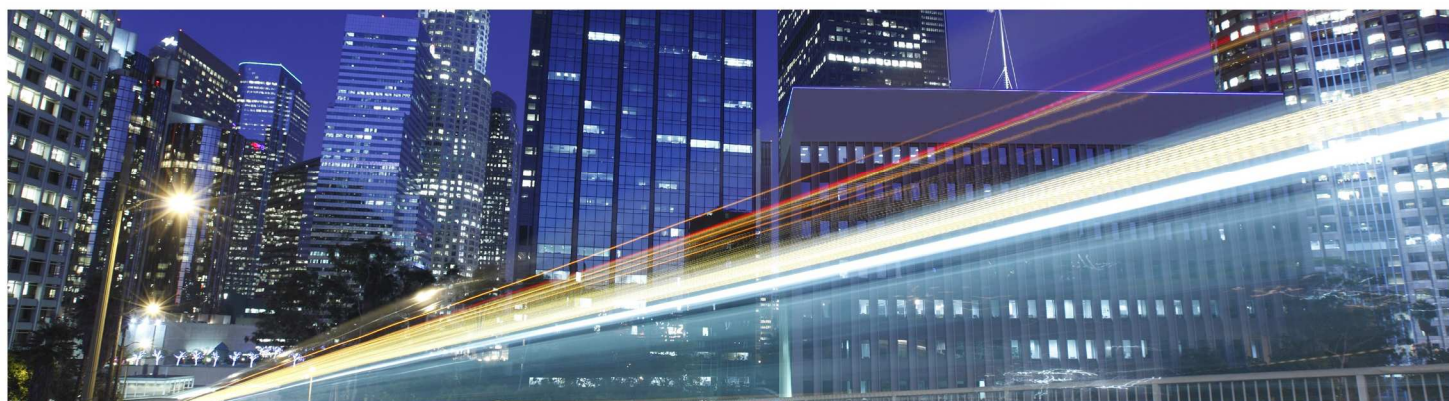


Offre de stage

technology to innovation



Support aux utilisateurs de réseaux d'entreprises

Votre mission

Contexte :

Le stage est proposé dans le domaine « Fullfillment & Assurance » au sein des équipes projets du secteur « Network Management » du site de Rennes.

Mission :

Le domaine programme conçoit et développe des applications de supervision (alarmes), diagnostic et reporting statistiques de réseau dans un environnement Intranet / Extranet. Ce pôle assure aussi le support aux utilisateurs de ces différentes applications.

Le stage s'effectuera en plusieurs étapes :

1. prise de connaissance des (nombreuses) applications concourant aux services offerts aux clients des réseaux d'entreprises
2. Intégration dans l'équipe de support aux clients
3. Traitements des tickets clients et collaborateurs de l'opérateur télécom. Ces traitements consistent en :
 - o la compréhension du problème client
 - o La recherche des causes du problème en fonction des éléments de la chaine applicative potentiellement impliqués,
 - o La création éventuelle de rapports d'anomalies à destination des équipes de la TMA en charge du développement et de la maintenance des applications
 - o Le suivi complet du ticket jusqu'à sa résolution
4. Eventuellement la suggestion d'amélioration des outils, des process, ...

Compte tenu de la complexité de l'environnement, des services offerts, du nombre des outils utilisés, l'intégration se fera petit à petit. Le contour du stage sera revu régulièrement avec le chef de projet.

Environnement technologique :

Remedy (Trouble Ticket management), MySQL, portail Web, outils spécifiques développés par la TMA et l'opérateur Telecom.

Objectifs pédagogiques :

Le stage proposé est une excellente opportunité pour comprendre les multiples aspects des réseaux de télécommunications clients, les différents outils de gestion de ces réseaux, les problèmes rencontrés, les méthodes employées pour effectuer le support et la recherche de diagnostic, la gestion des tickets incidents, etc. ... tout ceci dans un environnement opérationnel au contact des équipes de développement des applications.

Atos SE (Societas Europaea), acteur international des services informatiques avec un chiffre d'affaires annuel de **8,8 milliards d'euros** et **77.000** collaborateurs dans **47** pays, fournit à ses clients du monde entier des services transactionnels de haute technologie, des solutions de conseil, d'intégration de systèmes et d'infogérance.

Atos délivre les technologies qui accélèrent le développement de ses clients et les aide à réaliser leur vision de l'entreprise du futur. Atos est le partenaire informatique mondial des Jeux Olympiques. Le Groupe est coté sur le marché Eurolist de Paris et exerce ses activités sous les noms d'Atos, Atos Consulting & Technology Services, Worldline et Atos WorldGrid.

Pour plus d'information : atos.net

Ce stage est basé à Rennes

Si ce stage vous intéresse, déposez votre candidature sur notre site Internet :

http://fr.atos.net/fr-fr/emplois_carrieres/postulez

Référence du stage : **158862**

Qui êtes-vous ?

De formation Bac+4-5 en informatique (Ecole ingénieurs, Université) en cours de validation, vous recherchez un stage d'une durée de 4-6 mois (dates variables selon l'école). Une proposition d'embauche en fin de stage est envisageable, sur le site de votre stage, ou, si vous le désirez, dans toute autre région dans laquelle AtoS recrute.