

Rapport de stage

Entreprise DigitalCook



Tuteur de stage : Marwa Chaaben
Professeur référent : Mme Bencharif
Établissement : Lycée LaTournelle

Sommaire

01

Introduction

02

Présentation de l'entreprise

03

Mon rôle et mes missions

04

Bilan du stage

Introduction

Dans le cadre de ma formation en BTS Services Informatiques aux Organisations option Solutions Logicielles et Application Métier (SLAM), j'ai effectué ce stage au sein de l'entreprise DigitalCook qui est une entreprise prestataire d'infogérance.

J'ai alors assisté à un prestataire appelé Mehdi en tant que Support IT chez Fidia Farmaceutici.

Ce stage m'a intéressé parce qu'il montre le métier d'informaticien sous un autre jour et dans un environnement approprié. Pour décrire en détail l'expérience que j'ai eu grâce à ce stage, je vais présenter l'entreprise et son fonctionnement, définir les missions qui m'ont été confiées que ce soit principales ou secondaires et comment je les ai effectuées, puis faire part de ce que m'a appris ce stage et ce que j'ai apporté à l'entreprise.

Je conclurai ce rapport de stage avec un bilan évoquant mon impression, l'impact sur mon projet professionnel et ma satisfaction quant à la réalisation de ce stage.

Présentation des entreprises

À propos

DigitalCook créée en 2016 accompagnant les entreprises dans leurs projets de transformation digitale, infogérance, hardware & software, et cybersécurité.



Fidia est une société multinationale italienne fondée en 1946, dont la vocation est de créer des solutions en matière de santé et améliorer la qualité de vie des personnes. Cette entreprise possède 12 filiales en Europe.

Présentation de l'entreprise

Mon équipe

Fidia est une société multinationale italienne fondée en 1946, dont la vocation est de créer des solutions pour relever les nouveaux défis en matière de santé et améliorer la qualité de vie des personnes. Cette entreprise possède 12 filiales en Europe. Possède une influence dans plus de 120 pays différents. Possède plus de 100 distributeurs locaux.

Activité principale et secteurs d'intervention Cette entreprise se consacre à la production de produits à base d'acide hyaluronique pour différents usages : Joint Care 34.92%, Eye Care 20.5%, Skin Care 13.69%, Primary Care 13.67%, Specialty Care 6.76%, Regenerative Care 1.77%, Aesthetic care 0.95%, Autres 7.74%.

Déroulement du stage

Mon rôle :

En tant que support IT j'étais chargé de m'assurer que les outils et les équipements de l'entreprise soient facilement à disposition de l'équipe Fidia.

Mes missions :

- Création de guides d'utilisation de Salesforce et KeePass
- Gestion du matériel informatique
- Création de Formulaire Onboarding

Manuel Guide du CRM Salesforce



Salesforce est un leader mondial parmi les Customer Relationship Management (CRM) qui permet de consolider les relations avec ses clients grâce aux meilleurs outils et application sur sa plateforme.

Alors que Fidia venait tout juste d'implémenter Salesforce au sein de son service, un guide du CRM a été transmis par l'équipe IT basée en Italie il a fallu synthétiser environ 200 pages pour permettre aux équipes actuelles et futures de se former plus efficacement à l'utilisation de Salesforce.

Nous avons donc la mission de créer des PowerPoint allant à l'essentiel pour montrer un usage pratique de Salesforce.

Voici les 3 premières slides résumant le fonctionnement du CRM :

GÉNÉRAL

Terminologie Salesforce



OBJET

C'est un dossier qui contient tous les enregistrements ou fichiers spécifiques du même objet. Par exemple, dans l'objet Compte Commercial, vous pouvez trouver tous les enregistrements liés aux clients.



ENREGISTREMENT

C'est un ensemble de données hétérogènes : les champs.
L'enregistrement d'un compte commercial individuel (par exemple, 'Hôpital de Trente') est un seul Enregistrement.



CHAMP

C'est la zone d'un enregistrement qui contient un seul élément ou un groupe homogène de données.
Par exemple, le champ 'Numéro de TVA' ou 'Adresse de facturation' dans l'enregistrement 'Hôpital de Trente'.

GÉNÉRAL

Fonctionnalité CRM

Le CRM est utilisé pour rationaliser les processus suivants :

- **Création de prospects:** Collecter des prospects à partir de formulaires, de fichiers Excel ou d'autres sources et les ajouter dans le système
- **Gestion des prospects:** Nourrir les prospects et les attribuer aux bons territoires
- **Création de comptes et de contacts:** Convertir les prospects en comptes et contacts, en remplissant tous les détails nécessaires et en les attribuant aux bonnes zones.
- **Création de visites:** Planifier et gérer les visites clients
- **Création de devis:** Gérer les prix et les quantités des produits
- **Création de commandes:** Après l'approbation du devis, passez facilement à la création et au traitement de la commande



GÉNÉRAL

Vue d'ensemble des principaux objets du CRM



Lead (Compte Potentiel de Personne)

Un lead dans notre contexte est un professionnel de la santé (HCP) travaillant dans des hôpitaux, des pharmacies, des centres médicaux ou des établissements similaires.

Les leads peuvent être collectés à partir de diverses sources telles que des formulaires en ligne, des fichiers Excel ou des bases de données.



Spécialité du prestataire de soins de santé et établissement du praticien de santé

La spécialité du prestataire de soins de santé se réfère au domaine spécifique ou à l'expertise dans laquelle un professionnel de santé (HCP) ou un Lead exerce. Exemples : cardiologie, oncologie, pédiatrie, pharmacie ou médecine générale.

L'établissement du praticien de santé se réfère à la relation entre un praticien de santé (HCP) et l'établissement où il travaille.



Compte de Personne (HCP)

Un HCP (Professionnel de la Santé) dans notre contexte est un client qui travaille dans le secteur de la santé, comme un médecin, une infirmière, un pharmacien ou un spécialiste, dans des lieux tels que des hôpitaux, des cliniques, des pharmacies ou des centres médicaux.



Visite

Une visite dans notre contexte est une interaction entre le représentant commercial et les professionnels de la santé (HCPs).

Lors de chaque visite, le représentant commercial suit également :

- Échantillons distribués : La quantité et le type d'échantillons de produits
- Participants : Autres HCPs ou autres représentants commerciaux
- Informations détaillées



Compte professionnel et contact

Dans notre contexte, un compte professionnel désigne une entreprise, organisation ou entité avec laquelle Fidia interagit. Par exemple, un établissement de santé tel qu'un hôpital, une pharmacie, un centre médical ou toute autre institution de santé où travaillent des professionnels de santé (HCP).

Les contacts se réfèrent aux employés administratifs ou autres qui travaillent au sein d'un même compte professionnel.



Devis et commande

Dans notre contexte, les devis et les commandes sont généralement créés et gérés au niveau du compte commercial.

Un devis décrit les produits et les prix offerts à un compte commercial spécifique. Une commande est la confirmation formelle d'un achat effectué par le client. Elle est créée après l'acceptation d'un devis.

Gestion de l'inventaire des équipements IT

Il est primordial en tant que Support IT de veiller sur le matériel mis à disposition dans l'entreprise afin d'assurer la fiabilité et la performance des équipements.


De cette manière on peut prévenir les pannes et garantir la continuité des activités de l'entreprise.

C'est pourquoi nous avons fait lors de la deuxième semaine l'inventaire des équipements IT.
Cela concerne les PC, Tablettes, Écrans et Matériel Électronique en tout genres.

Nous avons une fiche attribué à chaque équipements différents et nous sommes passés par tous les bureaux de l'entreprise pour effectuer les vérifications nécessaires.

- Bureau administrations
(RH, IT, Finance)
- Bureau Sales
(Powerpoint de Salesforce).
- Bureau Office Management
- Bureau du Directeur Général
- Bureau du Pharmacien responsable

Voici des exemples des fiches à remplir :



PC INVENTORY LIST

Actual date

2024-07-01

Actual date

2024-07-01

PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date
PC INVENTORY LIST										Actual date	Actual date

fidia Tablets INVENTORY LIST											
Device Info						User Info				Remarks	
Vendor	S/N	Model	Purchase date	Condition	Warranty	Actual State	Last user	Actual user	Location	User Function	Remarks
MICROSOFT	5A9972D4	SURFACE GO		NEW		NOT ASSIGNED	AJLEN DUBERT		Field JC	APM	
MICROSOFT	1824/010083291951	SURFACE GO		USED		NOT ASSIGNED					
MICROSOFT	1824/018495192151	SURFACE GO		USED		NOT ASSIGNED					
MICROSOFT	1901/0833CC8213230F	SURFACE GO		USED		NOT ASSIGNED					
MICROSOFT	1901/08344X21453F	SURFACE GO		USED		NOT ASSIGNED					
APPLE	G73P990CHX	IPAD 10th gen		USED		NOT ASSIGNED			HQ	Assistante service client	
APPLE	YW0V6TQ2G4	IPAD 10th gen		USED		NOT ASSIGNED	OLIVIER DUPONT		Field SC	APM	
MICROSOFT	1824/00N63291951	SURFACE GO		USED		NOT ASSIGNED					

fidia Monitors INVENTORY LIST											
Device Info						User Info				Remarks	
Vendor	S/N	Model	Purchase date	Condition	Warranty	Actual State	Last user	Actual user	Location	User Function	Remarks
DELL	CN09CTW6-W9L00-441-A 3VB-A05	S2421HN				ASSIGNED				B-ADMIN	
DELL	CN0X8JX3-V200-39A-02 8V-A01	S2722HX				ASSIGNED				B-ADMIN	
DELL	CN0X8JX3-V200-39A-0X 9V-A01	S2722HX				ASSIGNED				B-ADMIN	
DELL	CN01H092-W9L00-130-25 3B-A04	S2721NX				ASSIGNED				B-ADMIN	
HP	CNC03729DN	HS1D-9711-A				ASSIGNED				B-ADMIN	
HP	1CB2250LXW	V27e FHD				ASSIGNED				B-ADMIN	
DELL	CN0X8JX3-V200 176 026 V-A00	S2722HX				NOT ASSIGNED				B-OM	
DELL	CN09CTW6-W9L00-441-A 3LB-A05	S2421HN				NOT ASSIGNED				B-OM	

Manuel Guide de KeePass



KeePass

KeePass est un gestionnaire de mots de passe open-source qui permet de stocker et de gérer en toute sécurité des mots de passe dans une base de données chiffrée. Il est particulièrement apprécié pour sa sécurité et sa transparence, car son code est auditable par tous.

Nous avons donc la mission de créer un PowerPoint montrant l'usage pratique de KeyPass.

Voici les 3 premières slides le résumant et indiquant où on peut se le procurer :

google.com est désormais en plein écran Quitter le mode plein écran (Échap)

QU'EST-CE QUE KEEPASS ?

KeePass est un **coffre-fort** numérique qui permet de stocker et sécuriser tous vos mots de passe en un seul endroit.

POURQUOI L'UTILISER ?



Un seul mot de passe à retenir pour accéder à tous les autres

Sécurisé : Protège vos mots de passe contre le piratage

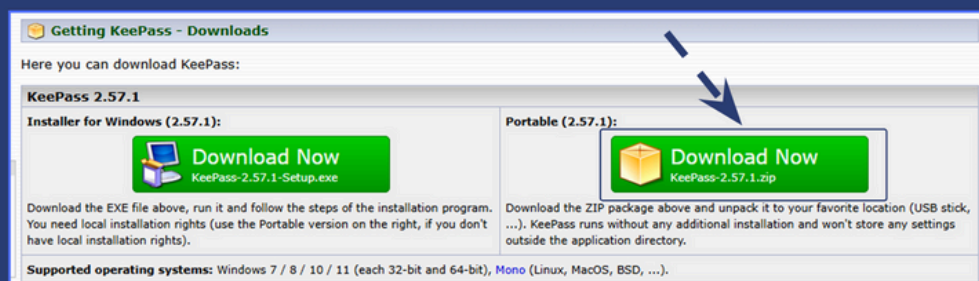


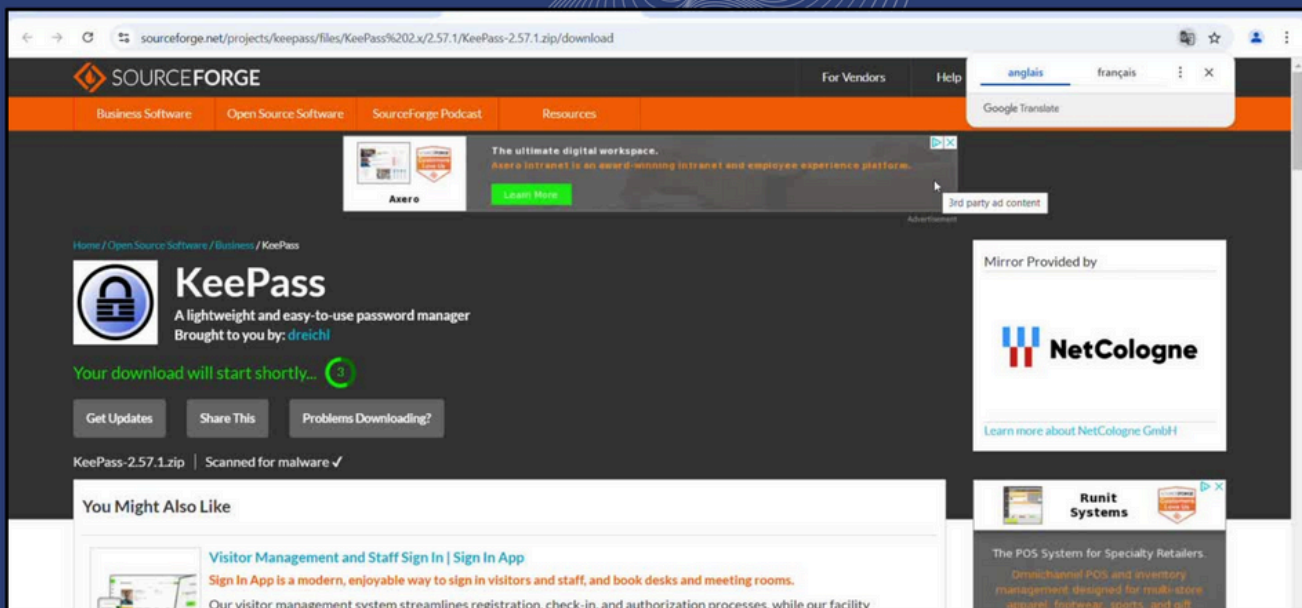
Organisé : Classement facile de vos identifiants

TÉLÉCHARGEMENT & INSTALLATION DE KEEPASS

ETAPE 1 : Télécharger KeePass

Rendez-vous sur le site officiel :  <https://keepass.info/download.html>





1 - Une fois le téléchargement terminé, double-cliquez sur le fichier.

2 - Rendez-vous sur l'onglet '**Téléchargement**'.

3 - Déplacez le dossier jusqu'à l'onglet '**Bureau**'.

4 - Clic droit sur le dossier et cliquez sur '**Extraire tout**', puis '**Extraire**'.

5- Ouvrez le dossier KeePass non-zippé, puis lancez KeePass.

Création du formulaire Onboarding IT

L'onboarding, traduit en français par “embarquement”, est un processus utilisé par les entreprises pour valoriser l'intégration des nouveaux collaborateurs.

L'objectif de l'onboarding est de mettre en place des actions qui faciliteront l'arrivée d'un nouveau salarié au sein de l'entreprise.

Onboarding IT



INFORMATIONS GÉNÉRALES

Nom	<input type="text"/>	Prénom	<input type="text"/>
Poste	<input type="text"/>	Date d'arrivée	<input type="text"/>

MATÉRIEL

Accessoires nécessaires :

Clavier/Souris	<input type="checkbox"/>	Casque audio	<input type="checkbox"/>
Station d'accueil	<input type="checkbox"/>	Autre	<input type="text"/>

ACCÈS

Dossiers Sharepoint	<input type="checkbox"/>	Docusign	<input type="checkbox"/>
Salesforce	<input type="checkbox"/>	Fidia Help Desk	<input type="checkbox"/>
Power BI	<input type="checkbox"/>		

FORMATION

Docusign	<input type="checkbox"/>	Microsoft 360	<input type="checkbox"/>
Salesforce	<input type="checkbox"/>	Power BI	<input type="checkbox"/>
Jira	<input type="checkbox"/>	Cybersécurité	<input type="checkbox"/>

Bilan du stage

Sur le plan professionnel, ce stage m'a permis de progresser en capacité de rédaction et de synthèse. Et de voir comment se déroule la gestion de matériel informatique.

Sur le plan personnel ce stage m'a fait acquérir une meilleur capacité d'autonomie et de responsabilité.

Je remercie les équipes qui m'ont accueillies chaleureusement et qui m'ont accompagné tout le long de ce stage qui fut très intéressant.