

Rapport de stage BTS SIO 1^{ère} année

Stage réalisé du 13 mai au 28 juin 2024 dans l'entreprise Meonet

Thème : Informatique et Téléphonie IP



Fiche d'évaluation

BTS Services Informatiques aux Organisations

Barème de notation du rapport de stage (à insérer en première page du rapport de stage)

Nom de l'étudiant

	Très insuffisant	Insuffisant	Assez bien	Très bien
Respect des consignes	0	0.5	1	2
Mise en page et Orthographe				
Mise en page	0	0	0.5	1
Orthographe	0	0	0	1
Présentation Structuration...	0	0	0.5	1
Evaluation du contenu				
Sommaire et remerciements	0	0	0.5	1
Présentation de l'entreprise	0	0.5	1	2
Présentation du thème du stage	0	0.5	1	2
Analyse de l'existant et des besoins	0	1	2	3
Recherche et mise en place des solutions	0	1	2	3
Conclusion	0	0.5	1	2
Rédaction	0	0.5	1	2

Rapport remis le		Pénalités de retard	
------------------	--	---------------------	--

Appréciation globale	Note
	/ 20

Professeur ayant suivi le stage :

Sommaire

Fiche d'évaluation.....	2
Remerciements.....	4
Introduction.....	5
- Problématique	
- Mission principale	
- Missions annexes	
- Contraintes éventuelles	
Présentation de l'entreprise.....	6 à 7
- Présentation de l'activité	
- Présentation de la structure	
- Composition du service	
Présentation de la mission.....	8 à 10
- Objectifs	
- Les moyens	
- Les réalisations	
Conclusion.....	11
Annexes.....	12 à 21

Remerciements

Tout d'abord, je tiens à remercier mon tuteur de m'avoir offert l'opportunité de réaliser mon stage au sein de son entreprise. Ce fut une expérience enrichissante et formatrice qui m'a permis de développer de nouvelles compétences et d'acquérir une meilleure compréhension du domaine. Je suis très reconnaissant pour la confiance que vous m'avez accordée et pour les opportunités que vous m'avez offertes. J'ai particulièrement apprécié votre disponibilité et votre bienveillance tout au long de cette période.

Je remercie également chaleureusement l'ensemble de l'équipe pour leur accueil, leur disponibilité et leur collaboration. Leur bienveillance et leur esprit d'équipe ont rendu cette expérience enrichissante et agréable. Grâce à chacun d'être vous, j'ai pu m'intégrer rapidement et travailler dans un environnement encourageant et convivial.

Je tiens à remercier également, Mr. Renard, pour votre suivi et vos précieux conseils durant mon stage. Votre soutien et votre expertise m'ont été d'une grande aide et m'ont permis de progresser. Merci pour votre disponibilité et de votre bienveillance tout au long de cette expérience.

Encore merci à tous pour cette opportunité et pour le temps que vous m'avez accordé.

Introduction

Problématique : Comment optimiser les processus d'installation et de dépannage des systèmes informatiques et de téléphonie IP ?

Mission principale : Installation et dépannage à distance ou sur site

Missions annexes : - Changement de bornes wifi

- Brancher et allumer un ordinateur
- Brancher les câbles d'alimentation et HDMI
- Configurer un ordinateur
- Brancher une unité centrale
- Mettre à jour un fichier excel

Je n'ai pas rencontré de contraintes éventuelles.

Présentation de l'entreprise

Meonet est une entreprise spécialisée dans les solutions de connectivité et de services numériques. Elle offre une gamme variée de produits et services, principalement axés sur les besoins des entreprises en matière de télécommunications et de réseaux informatiques.

Il propose des services d'accès à Internet haut débit, adaptés aux besoins des entreprises de toutes tailles. Leur infrastructure permet une connexion rapide et fiable. Il fournit également des solutions de téléphonie sur IP, permettant aux entreprises de bénéficier de communications vocales de haute qualité à des coûts réduits.

L'entreprise conçoit et installe des réseaux informatiques pour ses clients, garantissant une connectivité optimale et une gestion efficace des données. Meonet assure la maintenance de ces réseaux et offre un support technique pour résoudre rapidement les éventuels problèmes.

Il propose aussi des solutions pour protéger les réseaux informatiques contre les cybermenaces, incluant des pare-feux, des systèmes de détection d'intrusion, et des logiciels antivirus.

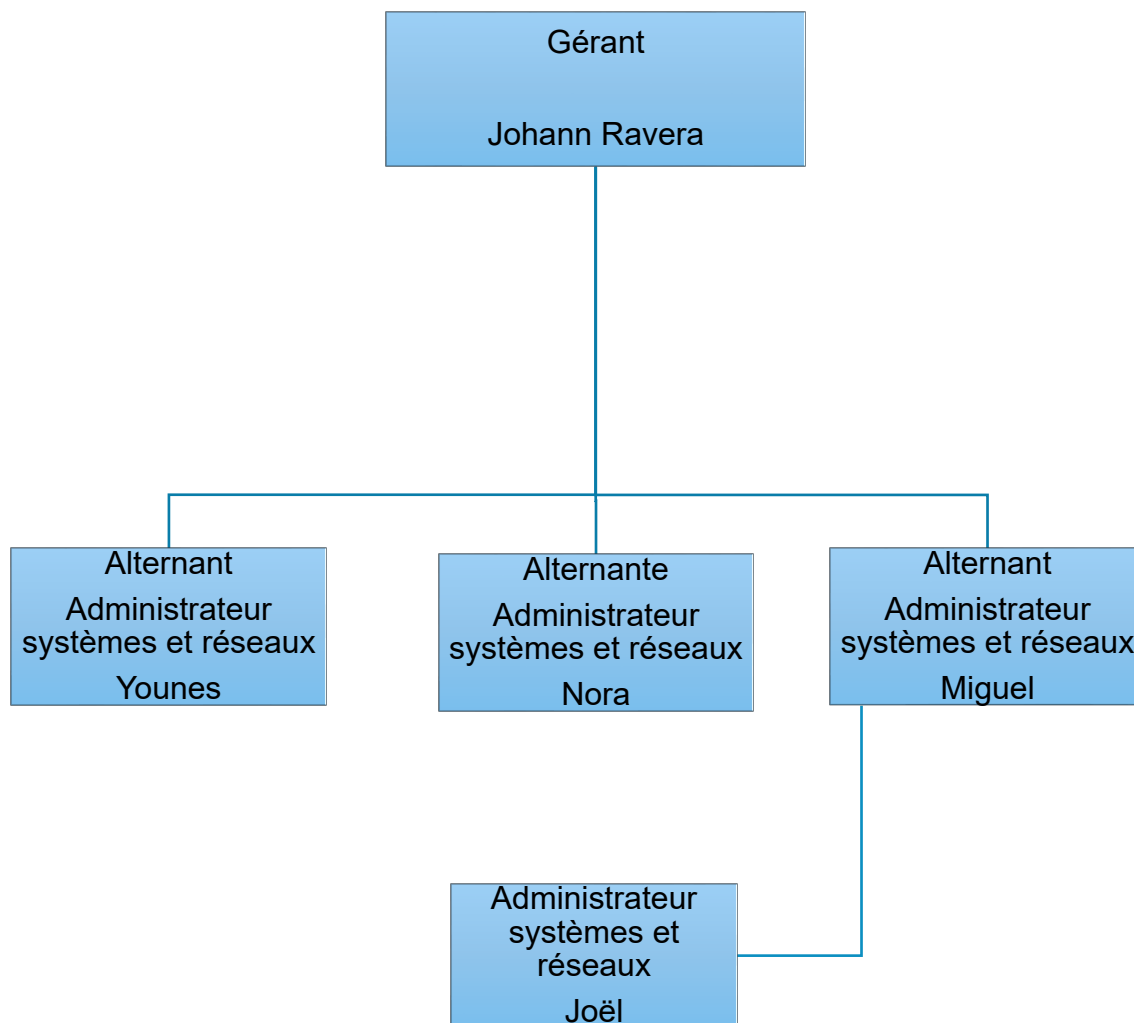
Meonet propose des services de cloud computing, incluant l'hébergement de sites web et le stockage de données, permettant aux entreprises de gérer leurs ressources informatiques de manière flexible et sécurisée. Ils fournissent des applications logicielles en mode SaaS, facilitant la gestion des opérations quotidiennes des entreprises.

L'entreprise développe des solutions technologiques sur mesure pour répondre aux besoins spécifiques de ses clients.

Meonet est PLATINIUM PARTNER chez 3CX et est un prestataire référencé sur CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR.

Les partenaires Meonet sont 3CX, Dropbox, Bitdefender et Microsoft.

Le siège social est situé à Longjumeau dans le 91, Meonet possède également une agence à Bordeaux et une à Paris.



Présentation de la mission

Les objectifs :

- Effectuer un changement de bornes wifi et localiser la 7^{ème} borne
- Vérifier la connexion réseau et d'alimentation d'un poste
- Brancher et allumer l'ordinateur
- Vérifier l'état de fonctionnement des ordinateurs
- Réinitialiser les ordinateurs fonctionnels
- Indiquer leur état de fonctionnement sur un post-it
- Brancher les câbles d'alimentation et HDMI
- Brancher un NAS
- Remplacer les anciennes bornes wifi par des nouvelles bornes
- Configurer un ordinateur
- Transférer des dossiers via une clé USB
- Déballer et brancher une unité centrale
- Remplir le tableau des caractéristiques de la salle informatique
- Prendre et importer des photos des branchements
- Mettre à jour un fichier Excel concernant le parc informatique de l'entreprise en collectant des informations sur les ordinateurs des salariés.
- Vérifier le nombre de têtes de câbles RJ45 et de câbles Ethernet.
- Peser les cartons.
- Filmer les cartons avec du film étirable.
- Étiqueter des cartons avec l'étiquette "ancien"
- Assister une cliente ayant des problèmes de connexion Internet
- Résoudre un problème de synchronisation de dossiers sur Dropbox
- Connecter un routeur TP-link en wifi sur un ordinateur
- Vérifier que la connexion fonctionne

Problématique : Installation et dépannage à distance ou sur site

Les moyens sont le dépannage par téléphone ou sur site.

J'ai pu assister à une intervention en compagnie d'une alternante dans un magasin de vêtements qui s'appelle Maison Margiela à Paris pour effectuer un changement de bornes wifi. J'ai regardé dans les différentes trappes si je trouvais la 7^{ème} borne wifi.

J'ai pu intervenir lors d'un incident signalé dans le bureau à côté de celui de mon tuteur sur un poste qui serait rester connecté. Ils m'ont demandé d'aller regarder s'il y avait un câble réseau et un câble d'alimentation. Puis j'ai branché le câble d'alimentation à l'unité centrale et j'ai allumé l'ordinateur.

J'ai vérifié l'état des ordinateurs s'ils sont fonctionnels ou non et j'ai réinitialisé les ordinateurs qui étaient en bonne état et en état de marche. J'ai mis sur chacun des ordinateurs un post-it pour dire s'ils sont fonctionnels ou non.

J'ai aidé l'alternante à mettre les ordinateurs, les câbles d'alimentation, les câbles HDMI ainsi que les unités centrales dans la voiture pour les emmener dans l'entreprise MAO Group. Puis j'ai branché le câble d'alimentation, le câble HDMI sur l'unité centrale. Je l'ai également aidé à faire les autres branchements des autres ordinateurs. J'ai branché un NAS.

J'ai pu observer l'installation d'un pc.

J'ai pu assister à une intervention à Paris dans un magasin de vêtements nommé Marni pour changer les bornes wifi pour les remplacer par des nouvelles bornes.

J'ai pu regarder comment ils rédigent un rapport après une intervention. Ils remplissent un tableau avec différentes informations (id du test, la description, l'objectif atteint ou non, modèle de matériel, le numéro de série, l'adresse MAC, notes, résultats). Pendant l'intervention, ils prennent des photos pour pouvoir faire le rapport en revenant à l'entreprise.

J'ai pu assister à une intervention dans l'entreprise MAO pour effectuer la configuration d'un PC. J'ai pu observer le transfert de dossiers sur une clé USB pour pouvoir les mettre sur le nouveau pc. J'ai déballé l'unité centrale de son carton puis j'ai branché le pc sur l'unité centrale avec le câble HDMI et le câble d'alimentation dans la trappe. Ensuite, j'ai branché le clavier et la souris sur l'unité centrale. Je suis parti acheter un câble display port et un câble HDMI à Darty.

J'ai assisté à une intervention dans l'entreprise Smurfit Kappa avec mon tuteur et un alternant. J'ai pu observer les branchements des switch, routeurs, patch panels fibre qui se trouvent dans un rack dans la salle informatique mais également le remplissage du tableau avec les différents éléments (nom du modèle des routeurs, numéro de série, nom du routeur, numéro des ports utilisés, numéro des switch, port d'alimentation, la référence). J'ai pris des photos des différents branchements routeurs, switch, patch panels... et j'ai importé les photos dans le dossier salle informatique sur Dropbox. J'ai pu observer aussi le remplissage du tableau des caractéristiques de la salle informatique. J'ai mis une blouse et des chaussures de sécurité pour aller dans l'atelier pour voir les bornes réseau.

J'ai assisté à une intervention dans l'entreprise MAO à Paris pour effectuer la mise à jour d'un fichier excel de leur parc informatique. Je suis allé sur les ordinateurs des salariés pour récupérer différentes informations concernant leurs ordinateurs pour remplir le tableau excel (nom de l'appareil, nom de l'hôte, os, numéro de série, processeur, stockage, ram). J'ai fait de la gestion de stock.

J'ai pu observer le remplissage du tableau excel avec les noms des bornes DECT et des adresses IP.

J'ai fait de la gestion de stock en vérifiant le nombre de têtes de câbles rj45 et de câbles Ethernet dans le carton. J'ai regardé sur la balance combien pesait les cartons. J'ai aidé l'alternant à filmer les cartons avec du film étirable.

J'ai étiqueté des cartons avec une étiquette écrit « ancien ».

J'ai communiqué par téléphone avec une cliente qui avait appelé le support informatique car elle avait un problème de connexion Internet et elle avait fait un partage de connexion avec son téléphone et ça ne lui mettait pas de connexion internet et je lui ai conseillé de désactiver le partage de connexion et de le réactiver et de regarder sur son ordinateur si elle était bien connectée et si elle avait accès à internet. Elle a vérifié et ça fonctionné.

J'ai pu observer le démontage d'une caméra fixée au mur.

J'ai pu observer une intervention à distance depuis l'entreprise d'une employée de l'entreprise MAO qui avait un problème de synchronisation de ces dossiers sur Dropbox.

J'ai connecté un routeur TP-link Archer MR550 4G en wifi sur un ordinateur pour vérifier que la connexion fonctionne.

Conclusion

Au cours de cette mission, j'ai eu l'occasion de réaliser une multitude de tâches variées qui ont enrichi mon expérience professionnelle. Ces interventions, notamment dans des entreprises m'ont permis de développer mes compétences techniques et mon sens de l'organisation. Les interventions chez Maison Margiela et Marni pour le changement de bornes wifi, par exemple, m'ont permis de voir de près comment se déroulent les opérations sur site et d'apprendre à résoudre des problèmes techniques en temps réel. Chaque tâche m'a offert une nouvelle perspective et m'a permis de consolider mes connaissances théoriques par la pratique. Ce stage m'a également permis de constater l'importance de l'adaptabilité et de la réactivité. Cette collaboration m'a non seulement aidé à mieux comprendre les attentes et les standards du métier, mais elle a aussi favorisé un environnement d'apprentissage dynamique. Par ailleurs, cette expérience a renforcé mon intérêt pour l'informatique et les technologies de l'information. De plus, les interventions dans des environnements variés, de boutiques de vêtements haut de gamme à des entreprises industrielles, m'ont montré la polyvalence requise dans ce domaine. En conclusion, cette expérience de stage a été pour moi une véritable opportunité d'immersion dans le monde professionnel. Elle m'a permis de renforcer mes compétences techniques et interpersonnelles.

Annexe 1 : Activité de l'entreprise

Meonet propose plusieurs services tels que :



➤ MeoCloud : La solution pour travailler n'importe où, n'importe quand, messagerie, agenda, plateforme collaborative... sont proposés par Meonet sous forme d'abonnement par utilisateur et par mois, disponible en deux versions, standard incluant une boîte mail exchange online, un compte Dropbox et l'administration complète de la solution et la version office qui comprend toute l'offre standard et le pack office complet.



➤ MeoConnect : L'installation de réseaux cuivre et fibres optiques peut être assurée par Meonet qui propose le câblage, le brassage de baie, des solutions wifi s'il est impossible d'utiliser un câblage physique. Meonet réalise également en amont un test et un audit du câblage existant. Meonet s'occupe de l'installation, de la migration des lignes et numéros de téléphone sans aucune coupure. L'installation de 3CX est proposée en local ou sur le Cloud de Meonet.



➤ MeoVoice : Meonet propose une licence 3CX basée sur le nombre d'appels simultanés et non sur le nombre d'extensions, les appels entre les bureaux et les succursales gratuits, la webconférence intégrée, l'élimination des frais liés aux numéros surtaxés grâce à l'intégration WebRTC et l'utilisation des SDA internationales et la téléphonie sur IP pour permettre les appels à des tarifs compétitifs.



➤ MeoSecurity : Meonet assure la protection complète de votre infrastructure en proposant la supervision, surveillance proactive de l'infrastructure, la sécurisation du réseau d'entreprise, des accès au réseau internet et de l'accès internet grâce au firewall, la sauvegarde des serveurs et postes de travail dans le Cloud et la protection antivirus.



➤ MeoSerenity : Meonet assure également l'assistance utilisateur en illimitée, la prestation comprend la hotline et la prise en main à distance quel que soit le lieu, au travail, à la maison, en déplacement et quel que soit le matériel concerné, portable, tablette, smartphone ou poste fixe. Cette formule est proposée sous forme d'abonnement mensuel par utilisateur. MeoSerenity comprend également la supervision.



➤ Meonet peut aussi intervenir en marque blanche pour votre sous-traitance informatique. Hotline, Télémaintenance, interventions sur site ponctuelles ou récurrentes. Les intervenants Meonet répondent et interviennent chez les clients sous le nom de la société en question et assure la supervision de l'infrastructure.

Annexe 2 : Outils utilisés dans le service



Mes tickets Soumettre un ticket Connexion

Bienvenue sur le portail du support

Prenez contact avec nous. Vous pouvez même consulter vos tickets et en ouvrir de nouveaux directement à partir d'ici.

MES TICKETS

SOUMETTRE UN TICKET



Annexe 3 : Plan de localisation

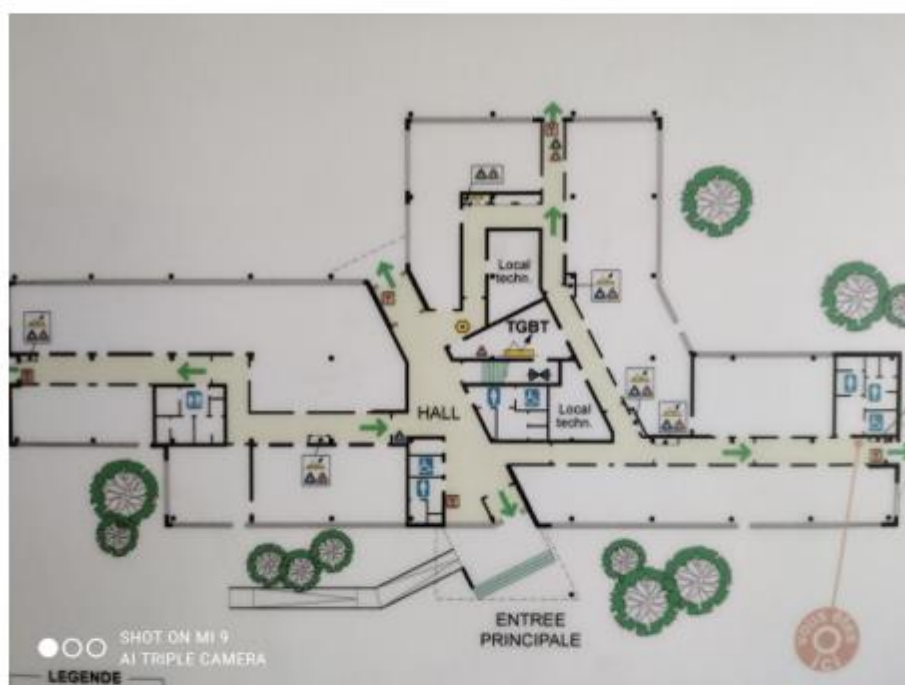


4. ÉTUDE DANS LA LOCALISATION : PARC DE L'ÉVÈNEMENT

4.1. INFORMATION SUR LA LOCALISATION

Données sur la localisation parc de l'évènement

Nom de la localisation	Parc de l'évènement
Description	1 allée d'Effiat
Scans sélectionnés dans cette localisation	Meonet RC Meonet Ext

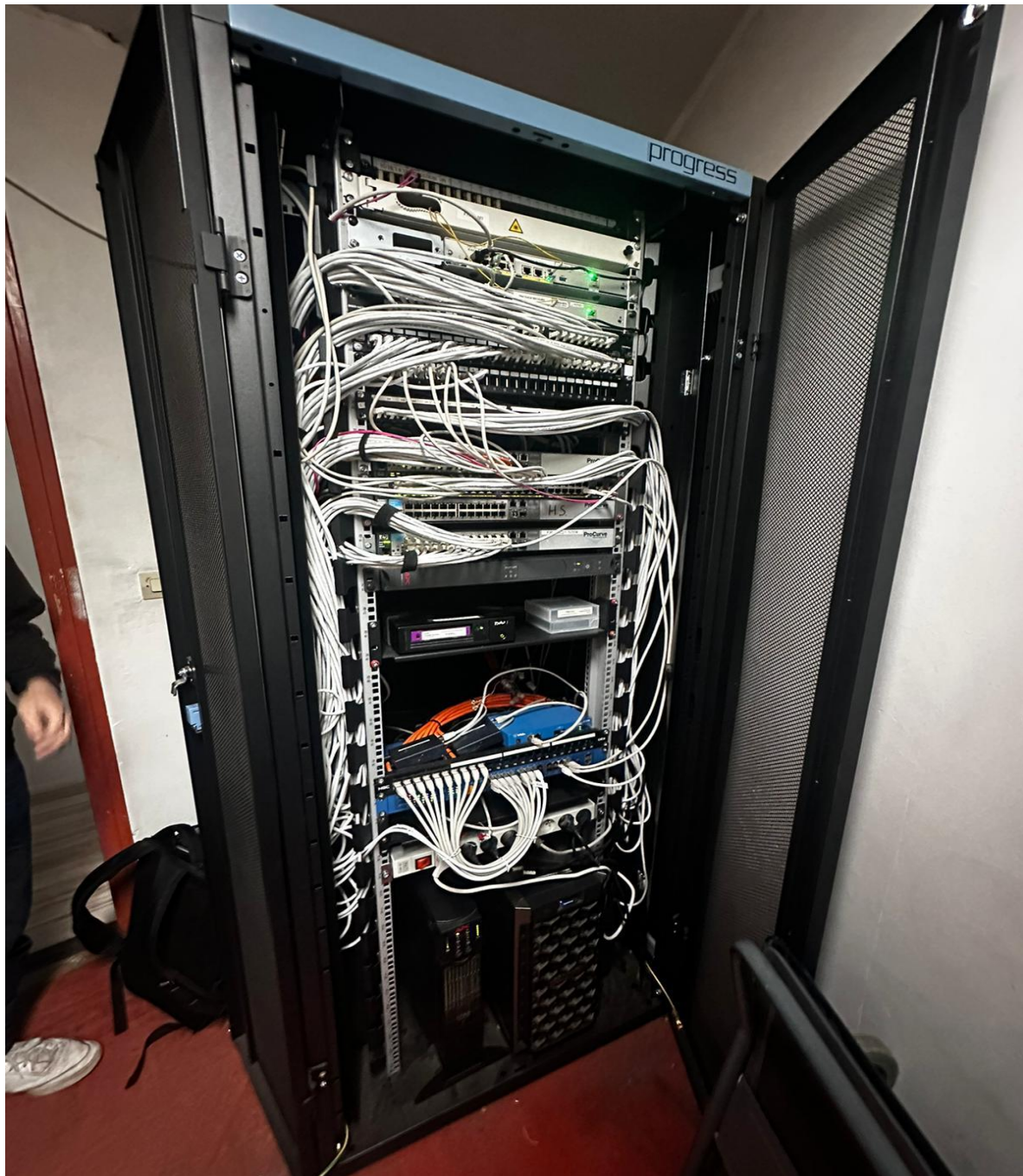


Plan de la localisation parc de l'évènement

Meonet - Acrylic Wi-Fi HeatMaps v4.5 - 2021

7

Annexe 4 : Rack de l'entreprise Smurfit Kappa



Annexe 5 : Trappe du magasin Maison Margiela



Annexe 6 : Matériels de l'entreprise









Annexe 7 : Mise à jour du fichier excel

Ordinateurs MAC recensement 04 2022 .xlsx

Fichier Edition Affichage Insertion Format Données Outils Aide

100% 123 Calibri 11

A29

	A	B	C	D	E	Rechercher dans la feuille		
1	Mac							
2	Model	Hostname	OS	SN	Processeur	Stockage	RAM	Nettoyage et I
3	iMac (21.5 2015)	POSTE09	El Capitan 10.11.6	DCPRLGN7GG77	core i5 2,8 GHZ	551 Go libre	8 GO	soft ok cache ok Maj
4	iMac (21.5 2013)	IMAC-ANAIIS	OS X 10.9.5	C02LNC29F8J2				
5	iMac (2012)	POSTE12	High Sierra 10.13	DCPK905ZDNCR				
6	iMac (2012)	IMAC-HELENE	OS X 10.8.5	DCPK90PLDNCR				
7	iMac (2012)	ATOMO-03	El Capitan (10.11.6)	DCPK90KUDNCR	core i5 2,7 Ghz	792 Go	8go	soft ok cache ok MAJ
8	iMAC (2017)	POSTE-13	Monterey 12.3.1	DGKX4HQJ1G9	core i5 3ghz	50 GO libre	8 GO	soft OK Caches ok M
9	Imac (fin 2015)	IMAC-de-Chloe-2	Sierra (10.12.6)	DCPSN7Z6GG77	core i5 2,8 GHZ	897 Go libre	8 Go	soft ok cache ok MAJ
10	MacBook Air (2018)	MacBook-Air-LARA	Mojave	C02XHAPPJK77				
11	MacBook (2017)	MacBook-de-Lea	Mojave	C02XQ046HH23				
12	Imac (fin 2015)	POSTE-07	El capitan (10.11.6)	DCPRL3VDGG77	core i5 2,8GHZ	943 GO libres	8GO	soft ok caches ok MAJ
13	iMac (mi2011)	POSTE11	10.10.5 Yosemite	DK2GHGPJDHJF	core i5 2,5 GHZ	31 Go de libre	8go	soft ok caches ok MAJ
14	iMAC (fin2015)	POSTE-13	10.12.6 Sierra	C02Q80Z0GG77	core i5 2,8 GHZ	376 Go libres	8 Go	soft ok maj ok cache
15	iMAC (2017)	POSTE-2	10.13.6 High Sierra	DGKX4HQLJ1G9	core i5 3 GHZ	291 Go de libre	8 GO	soft ok caches ok MAJ
16	iMAC (2017)	POSTE-3	10.12.6 Sierra	DGKX4HK3J1G9	core i5 3 GHZ	319 Go	8 GO	soft ok caches ok MAJ
17	iMAC (2017)	POSTE-4	10.12.6	DGKX4HPY1G9	core i5 3 ghz	298 Go	8 Go	soft ok caches ok MAJ
18	iMAC (mi-2011)	POSTE-02	el capitan 10.11.6	DK2HN6AYDHJF	core i5 2,5GHZ	419 Go de libre	8 Go	soft ok caches ok MAJ

MAJ 13-10-22 Licence Office vpn 05 04 2023 office 365

Annexe 8 : Bureaux des techniciens

