

RAPPORT DE STAGE



Remerciements :

Je remercie Mr Benjamin Darmon directeur de l'entreprise ainsi que mon maître de stage Mr Fares Moukhous, et toute l'équipe de chez F3DF pour leur confiance et les connaissances qu'ils ont su partager avec moi pendant ces 6 semaines de stage à leurs côtés. Je les remercie aussi pour leur disponibilité et la qualité de leur encadrement en entreprise. Cet encadrement m'a permis d'apprendre énormément de choses et donc d'acquérir de nouvelles connaissances et compétences qui m'aideront dans ma future vie professionnelle.

Je désire aussi remercier les professeurs de l'Ecole de ORT Lyon, qui m'ont fourni les outils nécessaires au bon déroulement de mon stage

Merci à toutes ces personnes qui ont fait de mon stage une réussite.

Table des matières :

1 - Introduction	
2 - PARTIE 1 : l'Entreprise et son contexte juridique & économique	
a. PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE :	
b. Organigramme de l'entreprise Facilitoo :	
c. DONNEES COMMERCIALES DE L'ENTREPRISE :	
d. Exemple de fiche d'intervention F3DF	
3 – PARTIE 2 : Activités confiées à l'étudiant	
a. Planning :	
b. Description activité	
4 – Réflexions et conclusion	

Attestation de stage :

BTS SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS	SESSION 2021
--	--------------

LOGO DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

ATTESTATION DE STAGE
à remettre à la ou au stagiaire à l'issue du stage

ORGANISME D'ACCUEIL

Nom ou dénomination sociale : F3DF.....

Adresse :18 Rue Berjon B03, 69009 Lyon.....

.....

☎ :09 80 68 26 08

Certifie que

LA OU LE STAGIAIRE

Nom : FERRIER Prénom : Victor

Né.e le : 11 /11/2002

Sexe : F ☐ M ☒

Adresse : 118 avenue général frère 69008 Lyon

☎ : 0641004871 Mèl : v.ferrier@lyon.ort.asso.fr

ÉTUDIANT(E) EN **BTS Services informatiques aux organisations**
option ☐ SISR ☒ SLAM

AU SEIN DE (nom de l'établissement d'enseignement supérieur ou de l'organisme de formation) :

ORT Lyon.....

A effectué un stage prévu dans le cadre de ses études

DURÉE DU STAGE

Dates de début et de fin du stage :

Du 25 / 05 / 2021 au 06 / 07 / 2021

Représentant une durée totale de 6 semaines..... Nombre de semaines / de mois (rayer la mention inutile).

La durée totale du stage est appréciée en tenant compte de la présence effective de la ou du stagiaire dans l'organisme, sous réserve des droits à congés et autorisations d'absence prévus à l'article L.124-13 du code de l'éducation (art. L.124-15 du code de l'éducation). Chaque période au moins égale à 7 heures de présence consécutive ou non est considérée comme équivalente à un jour de stage et chaque période au moins égale à 22 jours de présence consécutive ou non est considérée comme équivalente à un mois.

MONTANT DE LA GRATIFICATION VERSÉE À LA OU AU STAGIAIRE

La ou le stagiaire a perçu une gratification de stage pour un montant total de0 €

La tutrice ou le tuteur de l'organisation d'accueil certifie que les situations professionnelles, vécues ou observées, présentées par la ou le stagiaire dans son portefeuille de compétences professionnelles listées ci-dessous ont bien été réalisées dans le cadre de son stage.

☒ OUI

☐ NON

Intitulé de la situation professionnelle	Activité(s) du référentiel concernée(s)
Technicien de maintenance informatique	Assistance informatique à distance
Participation à l'amélioration du site internet	Création et intégration d'un guide sur le site
Technicien de maintenance	Maintenance informatique interne

L'attestation de stage est indispensable pour pouvoir, sous réserve du versement d'une cotisation, faire prendre en compte le stage dans les droits à retraite. La législation sur les retraites (loi n°2014-40 du 20 janvier 2014) ouvre aux étudiants dont le stage a été gratifié la possibilité de faire valider celui-ci dans la limite de deux trimestres, sous réserve du versement d'une cotisation. La demande est à faire par l'étudiant(e) dans les deux années suivant la fin du stage et sur présentation obligatoire de l'attestation de stage mentionnant la durée totale du stage et le montant total de la gratification perçue. Les informations précises sur la cotisation à verser et sur la procédure à suivre sont à demander auprès de la Sécurité sociale (code de la Sécurité sociale art. L.351-17 - code de l'éducation art. D.124-9).

FAIT ÀLyon..... LE
19/07/2021

Nom, fonction et signature du représentant de l'organisme d'accueil

Fariès.M

Introduction :

Du 25 mai au 6 juillet 2021, j'ai effectué un stage au sein de l'entreprise F3DF située au 18 Rue Berjon 69009 Lyon. Au cours de ce stage au département d'assistance informatique, j'ai pu m'intéresser au monde de la maintenance à distance.

Plus largement, ce stage a été l'opportunité pour moi d'appréhender le secteur du support informatique ainsi que son fonctionnement

Au-delà d'enrichir mes connaissances dans ce domaine, ce stage m'a permis de comprendre dans quelle mesure se déroule la vie en entreprise ainsi que son bon déroulement.

Bref descriptif de l'entreprise et du déroulement du stage

Mon stage au département d'assistance informatique

Mon maître de stage étant un technicien, j'ai pu apprendre dans d'excellentes conditions

Problématique et objectifs du rapport

Ce stage a donc été une opportunité pour moi de percevoir comment une entreprise dans le secteur concurrentiel de l'informatique diversifie ces activités dans l'optique de générer du chiffre d'affaires

L'élaboration de ce rapport a pour principale source les différents enseignements et les nombreux entretiens que j'ai pu avoir avec les employés des différents services de la société

PARTIE 1 : l'Entreprise et son contexte juridique & économique

Objectifs visés : *Découvrir, observer et comprendre des situations professionnelles*

Importance du contexte : Découverte en profondeur du monde de l'entreprise, en observant comment les modes d'organisation et les relations humaines l'animent, ainsi que les atouts et les contraintes.

PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE :

L'entreprise F3DF qui se situe 18 Rue Berjon B03, 69009 Lyon a pour activité de proposer un accompagnement au projet professionnel de la conception à la réalisation grâce à la vente de formation. Elle partage ses locaux avec l'entreprise FACILITOO qui propose une assistance informatique à distance pour particulier car elles font toutes les deux parties du groupe B5 production. De l'impression 3D à l'Architecture BIM (Building information Modeling) l'entreprise propose un ensemble de formation personnalisé pour les professionnels. L'entreprise qui est une SARL (Société à responsabilité limitée) et se situe donc dans le milieu tertiaire

L'entreprise dispose d'un capital social de 10 000 euros et est constitué de 9 salariés et réalise un chiffre d'affaires de 222 000 euros

L'entreprise F3DF distributeur agréé d'entreprise comme *formlabs Volumic Unity ou Autodesk* se positionne envers les professionnels qui souhaite un accompagnement tout au long de leurs projets, de la conception à la réalisation. L'entreprise leur propose donc des Formation dans lesquelles ils pourront apprendre à maîtriser les logiciels les plus performants de leur secteur auprès d'experts 3D qui sont employé de F3DF. Les formations peuvent être réalisées en présentiel directement dans nos locaux puisque la partie bureau est situé au premier étage tandis que le rez de chaussée disposant de plusieurs salles comme une salle de classe, une salle dédié à la réalité virtuelle pour les projets 3D ou encore une autre qui sert en quelque sorte de studio car elle est équipée de spot lumineux et de cameras pour les classes virtuelles, les clients peuvent aussi bien sur grâce au format e-learning apprendre en autonomie.

F3DF se positionne aussi sur le marché concurrentiel de la certification en effet elle propose d'obtenir des certifications qui permettront au client professionnel de faire reconnaître leurs compétences en conception et production 3D par vos pairs. De par ces partenariats comme celui avec Autodesk F3DF se crée de l'exclusivité sur les formations pour se mettre en avant dans ce marché.

Toutes les formations proposées par F3DF sont des références dans l'industrie et sont reconnues l'entreprise propose des formations *Revit, 3DS Max, Inventor, Autocad, et Fusion 360*

L'entreprise Facilitoo partage ses locaux avec F3DF car elles font partie du même groupe j'ai donc pu aussi y travailler. Cette entreprise propose quand à elle une assistance informatique à distance pour les particuliers elle vise une tranche d'âge de la population plutôt élevée car par conflit générationnelle elle en par définition plus de mal avec la technologie c'est un choix stratégique pour le groupe B5 production car comme j'ai pu le voir avec mes professeurs le marché de la personne âgée dite « grey economy » est un marché très fructueux et plutôt sous-estimé en France d'après l'article « *La « grey economy » peine à émerger* » du magazine Les Echos.

Organigramme de l'entreprise Facilitoo :



DONNEES COMMERCIALES DE L'ENTREPRISE :

L'entreprise Facilitoo fixe ces prix avec un système de forfait ce système permet de s'adapter à n'importe quelle bourse car la clientèle peut être variée les prix des forfaits se font de 11.88 à 59.88 euros et sont classés du forfait classique au forfait avec des bonus comme un service de cloud ou des backups de l'ordinateur du client sur un serveur

 Essential La maintenance informatique à distance illimitée 11,88 € ttc /mois* *à partir de CHOISIR	 Security La solution idéale pour une sécurité absolue 17,88 € ttc /mois* *à partir de CHOISIR	 Small Office Security Gestion, Sécurité + , Cloud, Backup Serveur, et plus encore 59,88 € ttc /mois* *à partir de CHOISIR
---	--	--

[illegible]

PARTIE 2 : Activités confiées à l'étudiant

Planning :

<u>Tache à réaliser</u>	<u>Semaine de travail</u>
Assistance informatique à distance	1 à 6
mise à jour logiciel pour le client	2
Recherche de revendeur d'imprimante 3D pour un partenariat afin d'alimenter les formations en matérielle	3
réinitialiser un mac	4
Installation et configuration pc puis installation de logiciel	5
guide d'installation logiciel Anydesk pour pc et mac	6

Activité n°1 : Assistance informatique à distance

I) Les objectifs

Cahier des charges :

Contexte : L'entreprise Facilitoo propose un service de maintenance informatique pour particulier je vais donc dans cette activité effectué la tâche pour laquelle la marque a créé

Objectif : Proposer l'aide pour laquelle les clients ont souscrit à ce service

Traduction technique :

Pour joindre le client ou alors recevoir les appels une ligne sous le logiciel KeyyoPhone a été mise en place une fois la relation avec le client effectué le technicien prend la main sur l'ordinateur du client à l'aide de logiciel comme TeamViewer

II) Élément de réalisation

- Les ressources nécessaires : un ordinateur ou est configurée la ligne téléphonique sous le logiciel KeyyoPhone, le logiciel de prise en main à distance TeamViewer ainsi que le site web Freshdesk pour la rédaction de rapport décrivant l'action réaliser
- Recherche et choix des solutions possibles : la recherche aux problèmes que les clients nous présentent ce fait en direct une fois au téléphone les problèmes peuvent aller de l'installation de logiciel jusqu'aux problèmes liés aux boites mails.
- Estimation des couts de revient du projet : Etant donné la nature du projet qui est un service les seuls frais sont ceux pour la ligne téléphonique ainsi que la licence pour le logiciel de prise en main à distance (TeamViewer)
- Qui a participé à la réalisation ? Aux cas par cas l'assistance a distance se fait entre 1 technicien et 1 client mais l'équipe est constituée de 2 employés et 2 stagiaires
- Présenter la solution retenue : les solutions se font aux cas par cas par exemple si un client a un problème avec un logiciel une des solutions peut être une réinstallation

II) Résultats obtenus

<u>Test</u>	<u>Résultat</u>
Joindre le client	OK
Analyser et comprendre le problème du client	OK
Résolution du problèmes client	OK
Rédaction d'un rapport décrivant la mission	OK

Activité n°2 : Mise à jour logiciel pour le client

I) Les objectifs

Cahier des charges :

Contexte : L'entreprise Facilitoo propose un service de maintenance informatique pour particulier. La prise en main à distance entre le client et le technicien se faisait jusqu'à lors avec le logicielle Team Viewer pour cause de litige la prise en main se fait maintenant avec Anydesk.

Objectif : Appeler le client pour changer le logiciel.

Traduction technique :

Pour joindre le client ou alors recevoir les appels une ligne sous le logiciel KeyyoPhone a été mise en place une fois la relation avec le client effectué le technicien prend la main sur l'ordinateur du client a l'aide de logiciel comme TeamViewer pour installer le logiciel Anydesk

II) Elément de réalisation

- Les ressources nécessaires : un ordinateur ou est configurée la ligne téléphonique sous le logiciel KeyyoPhone, le logiciel de prise en main à distance TeamViewer ainsi que le site web Freshdesk pour la rédaction de rapport décrivant l'action réaliser.
- Recherche et choix des solutions possibles : La problématique principale est le recensement des clients et est-ce que leur logiciel a été remplacé pour cela un Excel commun aux deux stagiaires qui ont été mis sur la tâche a été mis en place.
- Estimation des couts de revient du projet : Etant donné la nature du projet qui est un service les seuls frais sont ceux pour la ligne téléphonique ainsi que la licence pour le logiciel de prise en main à distance (TeamViewer ainsi que Anydesk a présent).
- Qui a participé à la réalisation ? les directives ont été donné par mon tuteur de stage et technicien de l'assistance informatique Moukhous Fares. La tâche a été réalisée par les deux stagiaires dont je faisais partie.
- Présenter la solution retenue : La solution du changement de logiciel en appelant les client 1 par 1 et en les recensant dans un Excel a été retenu.

II) Résultats obtenus

<u>Test</u>	<u>Résultat</u>
Joindre le client	OK
Enoncé l'action au client	OK
Installation du nouveau logiciel	OK
Recensé le client dans le Excel	OK

La solution répond au cahier de charge car grâce au Excel tous les clients auront le logiciel changé

Activité n°3 : Recherche de revendeur d'imprimante 3D pour un partenariat afin d'alimenter les formations en matérielle

I) Les objectifs

Cahier des charges :

Contexte : L'entreprise F3DF met à disposition aux professionnels des formation notamment sur les imprimantes 3D les formations qui sont réaliser dans nos locaux ont besoin de matériel c'est pour cela que la recherche de partenaire pour l'obtention d'imprimante 3D par exemple est nécessaire.

Objectif : recensé un maximum de revendeur d'imprimante 3d dans un Excel

Traduction technique :

A l'aide d'un navigateur ou d'un site web qui liste des entreprises une fois l'entreprise trouvée la noter dans un classeur Excel

II) Élément de réalisation

- Les ressources nécessaires : Un navigateur internet ainsi que Excel un logiciel de communication comme Slack peut être nécessaire pour communiquer avec les autres membres de l'équipe à distance
- Recherche et choix des solutions possibles : La problématique principale est le recensement des entreprises pour cela un Excel commun aux deux stagiaires a été mis en place
- Estimation des coûts de revient du projet : Étant donné la nature du projet aucun frais n'est nécessaire
- Qui a participé à la réalisation ? Les directives ont été données par mon tuteur de stage et le technicien de l'assistance informatique Moukhous Fares. La tâche a été réalisée par les deux stagiaires dont je faisais partie.
- Présenter la solution retenue : La solution retenue est celle de recenser les entreprises dans un Excel commun aux deux stagiaires

II) Résultats obtenue

<u>Test</u>	<u>Résultat</u>
Recherche d'entreprise	OK
Recensé l'entreprise dans le Excel	OK

La solution répond au cahier de charge car un grand nombre d'entreprise a pu être trouvé grâce à l'organisation apporté grâce au Excel

Activité n°3 et 4 : Installation et configuration mac et pc puis installation de logiciel

I) Les objectifs

Cahier des charges :

Contexte : L'entreprise F3DF met à disposition aux professionnels des formation qui sont réaliser parfois dans nos locaux du matériel a installé et configuré est donc nécessaire. Il faut donc procéder a une installation propre et installer des logiciels comme Unreal Engine sur les PC pour les future formation qui se font sur ce logiciel

Objectif : Installer et configuré le matériel destiné aux formations de l'entreprise F3DF

Traduction technique :

A l'aide de mes connaissances et des outils fournis par Windows comme l'assistance à la réinitialisation. Les logiciels à installer pour les formations comme Unreal Engine sont disponible sur internet

II) Elément de réalisation

- Les ressources nécessaires : Les pc qu'on confie pour cette mission sont ceux de l'entreprise les logiciels sont disponible gratuitement sur internet il faut néanmoins un compte sur le site d'Epic pour procéder à l'installation
- Recherche et choix des solutions possibles : La seul solution possible étant donné la nature du projet est l'installation et la configuration manuelle
- Estimation des couts de revient du projet : Etant donné la nature du projet aucun frais n'est nécessaire puisque les PC était déjà une possession de l'entreprise
- Qui a participé à la réalisation ? Les directives ont été donné par mon tuteur de stage et technicien de l'assistance informatique Moukhous Fares. La tache a été réalisée par moi
- Présenter la solution retenue : La solution retenue est celle de recensé les entreprises dans un Excel commun aux deux stagiaires

II) Résultats obtenue

<u>Test</u>	<u>Résultat</u>
Réinitialisation du pc	OK
Configuration du pc	OK
Installation des logiciels	OK

La solution répond au cahier de charge car tous les PC ont été configuré et installé comme demandé

Activité n°5 : Guide d'installation logiciel Anydesk pour pc et mac

I) Les objectifs

Cahier des charges :

Contexte : L'entreprise Facilitoo propose à ces client un guide de prise en main sur leur site internet pour notamment l'installation des logiciels nécessaire a la prise en main a distance ce guide ce faisant vieux ma mission a été donc dans écrire un nouveau de l'écriture des étapes aux captures d'écran il est d'ailleurs disponible maintenant à cette adresse :
<https://www.facilitoo.fr/guide-de-prise-en-main-facilitoo/>

Objectif : Ecrire et réaliser par la prise de capture d'écran notamment un guide de prise en main pour le service facilitoo

Traduction technique :

L'écriture du guide se fait à l'aide de Word il se porte sur l'installation du logiciel Anydesk

II) Elément de réalisation

- Les ressources nécessaires : Un navigateur internet ainsi que Word et le logiciel Anydesk sur PC et sur MAC

- Recherche et choix des solutions possibles : Création d'un guide sous word
- Estimation des couts de revient du projet : Etant donné la nature du projet seul le PC et le mac utilisé qui était déjà la propriété de l'entreprise réalise un frais
- Qui a participé à la réalisation ? Les directives ont été donné par mon tuteur de stage et technicien de l'assistance informatique Moukhous Fares. La tache a été réalisée par moi
- Présenter la solution retenue : La solution retenue est celle de la création d'un guide sous Word pour ensuite le convertir sur le site

II) Résultats obtenue

<u>Test</u>	<u>Résultat</u>
Installation et prise de capture d'écran sur pc et MAC	OK
Photomontage nécessaire a certaine capture d'écran	OK
Ecriture du texte guidant le client	OK

La solution répond au cahier de charge car le guide a été intégrer au site et guide maintenant correctement les clients de facilitoo

Bilan du stage

Pendant ce stage d'une durée de 6 semaines au sein de F3DF et Facilitoo dans une équipe d'experts j'ai eu la chance de découvrir le monde de l'assistance informatique à distance et son fonctionnement.

J'ai pu également pendant ce stage venir en aide à mes collègues en créant de la documentation pour le site internet de l'entreprise notamment.

Lors de ce stage j'ai eu la chance d'avoir des collègues très à l'écoute et chaleureux, de plus il y avait une bonne ambiance dans l'équipe. J'ai parlé avec de nombreux collègues concernant leur parcours professionnel et ils m'ont tous encouragé à continuer mes études pour me permettre d'acquérir encore plus de compétences.

Pendant ma période de stage, j'ai découvert la grande diversité dans les métiers lié à l'informatique.

Je tiens à remercier mon maitre de stage Moukhous Fares ainsi que toute l'équipe F3DF Etudes pour leur accueil, leur professionnalisme et leur gentillesse

