

Rapport de stage

ITAIA
du 1 décembre au 23 janvier



14 Rue de la pépinière, 750015 Paris

ALBERT Lucas
Lycée Turgot, Paris 2024/2025

Sommaire

Remerciements.....	3
Présentation de l'élève.....	4
Présentation de l'entreprise.....	4
Présentation du service.....	6
Organigramme du service.....	7
Rapport de stage.....	7
Etudes de cas.....	10
Conclusion.....	12

Remerciements

Je remercie l'équipe Itaia de m'avoir accepté pour une quatrième expérience professionnelle, et pour m'avoir montré les différentes activités possibles dans leur entreprise et la façon de les mener à bien.

Présentation de l'élève

Je m'appelle Lucas ALBERT et je suis actuellement en étude supérieur (BTS SIO SLAM), au lycée Turgot.

J'ai déjà effectué plusieurs stages au sein de différentes SI (service informatique) de plusieurs entreprises comme la **SNCF**, l'**hôpital Lariboisière**, **ITAIA** et d'**UTB**.

Présentation de l'entreprise

La société Itaia, partenaire informatique des entreprises (PME et ETI), intervient de manière illimitée à distance et sur site pour le compte de ses clients.

Itaia propose une offre complète de solutions informatiques d'administration de parc, de gestion de la messagerie, de monitoring des équipements ainsi que la protection des réseaux via des solutions antivirus et des outils de sensibilisation à la cybersécurité.

Présentation du service

Le service recommande et se charge des achats d'outils informatiques. Il propose aussi des formations à la cyber sécurité et/ou un déploiement d'un antivirus pour ses différents clients.

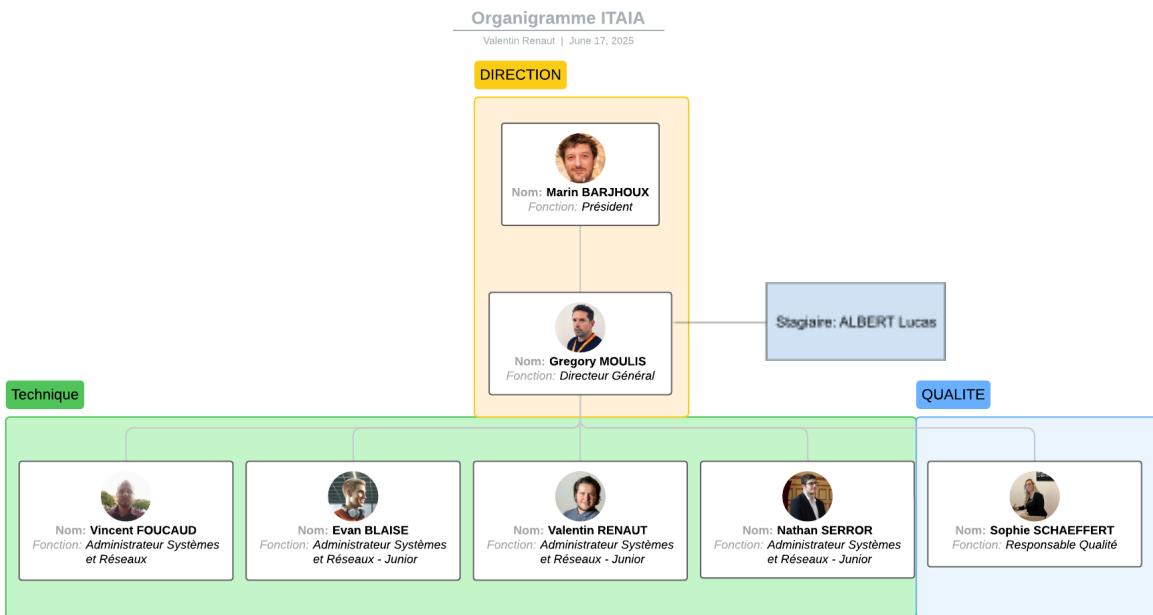
Le service répond aux problèmes rencontrés par les utilisateurs de chaque client, remonter par le biais de tickets.

Ces tickets sont classés par catégories et niveaux de priorité avant d'être traités.

Le service utilise les outils/logiciels:

- Datto RMM qui donne l'inventaire du matériel informatique et permet la gestion des configurations.
- Autotask est le logiciel utilisé pour la gestion des incidents.
- IT Glue est aussi un logiciel qui permet la gestion des configurations.
- L'antivirus utilisé est Sentinel One (EDR).
- Les postes sont configurés avec la dernière version du fabricant la configuration minimum est PC portable i7 7go Win11 Pro.
- Les sauvegardes sont faites avec Datto SaaS Protection de Microsoft.
- Microsoft Entra ID est utilisé comme serveur d'annuaire.
- Sur les grandes lignes le service et non budgétaire Itaia facture 50€ par mois par poste (le matériel est acheté par le client Itaia s'occupe ensuite du support).
- Dans l'organisation, comme système de veille Gregory et Marin assistent à des conférences deux fois par mois sinon Itaia est inscrit sur des flux team qui donnent des alertes de sécurité.
- Itaia s'occupe aussi des effacements de poste par blanc.

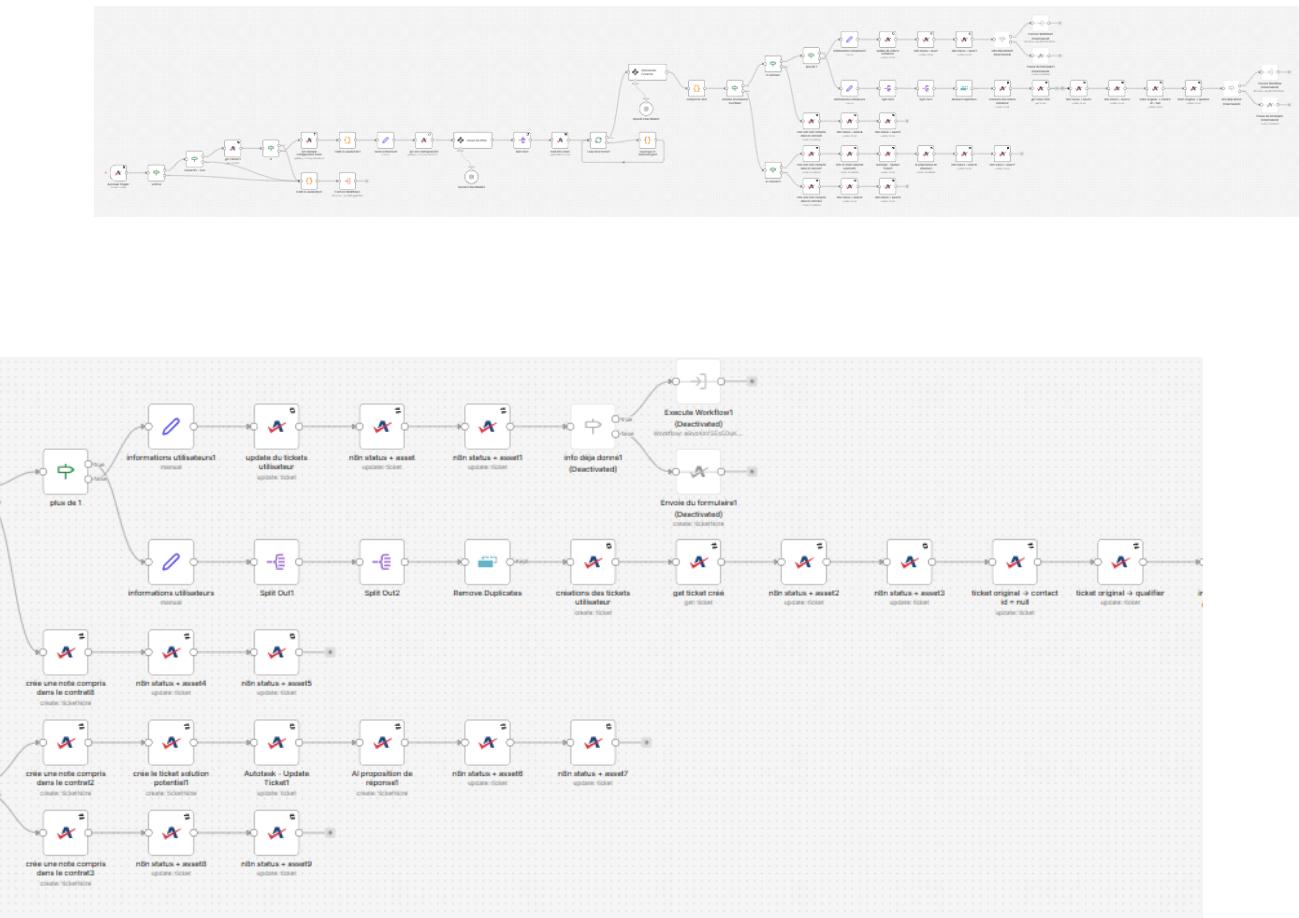
Organigramme du service



Rapport de stage

Durant les premiers jours de stage j'ai remis la main sur l'outil n8n et de mes deux workflows mis en production durant ma première période de stage, ces deux workflow se nommant "qualification de ticket par ia" et "rapport de licences". Durant mon absence les techniciens ont relevé des améliorations possible sur le workflow de qualification de ticket.

J'ai donc commencé par mettre à jour la machine n8n et le noeud communautaire installé "n8n-autotask-nodes" puis pendant les 4-5 semaines qui suivent j'ai pu proposer une deuxième version du workflow ("qualification de ticket par ia").



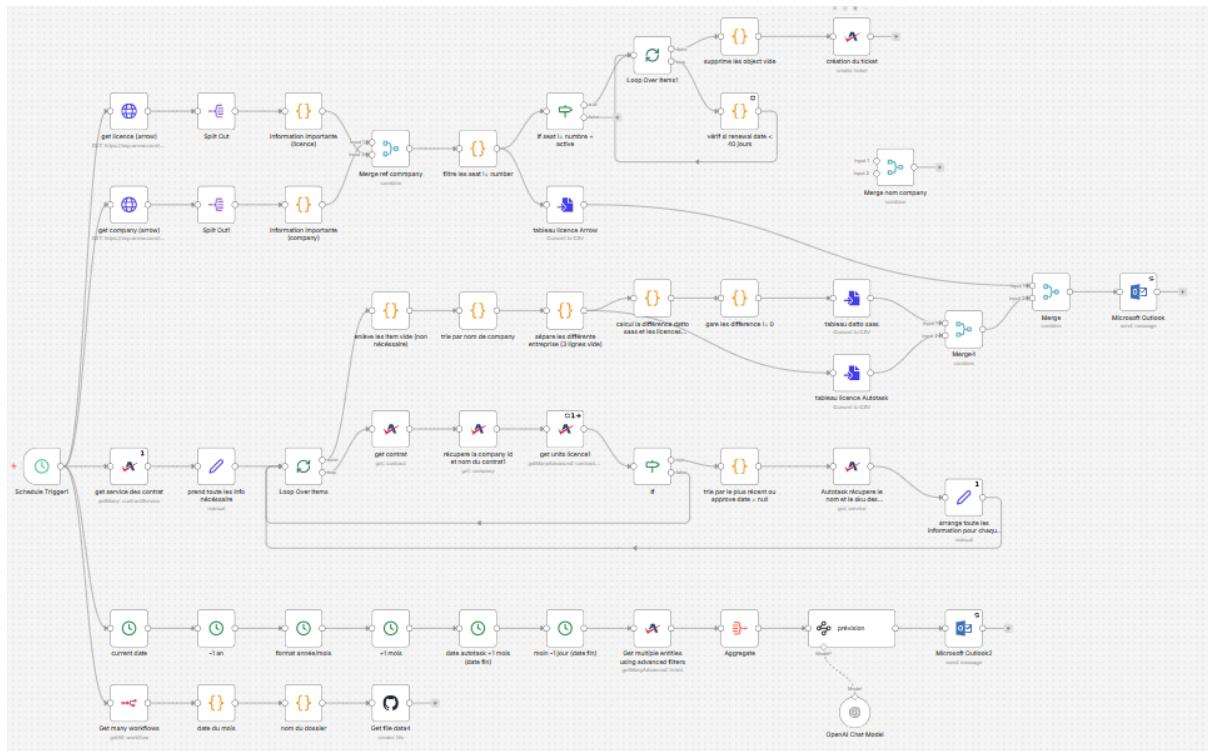
Le workflow a été grandement amélioré sur le traitement du ticket en fonction de sa demande, les tickets gardes le fait d'être séparé si la demande de l'utilisateur est une demande de création de compte seulement la le workflow ajoute la capacité de pouvoir traiter plusieurs demande de création de compte

pour suivre les méthodes de travail des techniciens, à chaque fois qu'une demande de créations de compte est fait le technicien doit traiter le ticket d'une façon spécifique, comme modifier le titre et créer des ticket supplémentaire pour chaque personne cité dans le ticket.

le workflow insère automatiquement un ‘Asset’ qui fait référence à l’ordinateur de l’utilisateur qui a créé le ticket, précédemment le technicien devait manuellement trouvé quelle ordinateur appartient à l’utilisateur pour ensuite insérer l’asset sur le ticket cette automatisation va donc fluidifier le travail du technicien afin qu’il puisse se concentrer sur la résolution du ticket..

Le workflow à aussi un petit ajout qui va utiliser une fonctionnalité d’Autotask, quand un utilisateur envoie un ticket il reçoit un mail automatique en retour pour lui informé que le ticket a été traité sauf que ceci se passe en même temps que le ticket soit traité par n8n ce qui vient renvoyé un autre email à l’utilisateur quand le ticket ce fait modifier ou qu’un ticket est créé, pour palier à ce problème mon tuteur du côté de Autotask a désactivé l’envoie des mail sous une règle qu’il a nommé “n8n status”, de mon côté sur n8n j’ai simplement créé un noeud qui vient modifier la valeur de “n8n status” pour correspondre à la valeur qui active la règle et donc qui va effectuer ensuite l’envoie du mail a l’utilisateur.

Une fois les modifications du premier workflow j’ai ajouté 2 fonctionnalité sur le workflow “rapport licence”



Conclusion

A travers ce stage, j'ai pu découvrir le fonctionnement d'un logiciel "no code" qui me permettait de créer des automatisations avec l'utilisation de différents éléments et autres logiciels.