

# Stage

## Compétences & Missions Réalisées

*Synthèse des activités professionnelles et techniques en entreprise.*

### 1. Veille Technologique & Documentation

La capacité à maintenir ses connaissances à jour et à transmettre le savoir technique est essentielle pour assurer la pérennité des services.

- **Production documentaire** : Rédaction de procédures d'installation, de fiches de résolution d'incidents et de documentations techniques détaillées pour assurer la traçabilité des actions.
- **Suivi de projet** : Participation à la documentation collaborative dans le cadre de projets d'équipe, garantissant que chaque étape est notée et reproductible.

### 2. Formation & Accompagnement Utilisateur

Le rôle de technicien ne s'arrête pas à la machine ; l'accompagnement humain est primordial pour l'adoption des outils.

- **Pédagogie** : Aide à la prise en main des outils bureautiques et numériques pour les nouveaux arrivants ou les utilisateurs en difficulté.
- **Support de proximité** : Intervention directe auprès des utilisateurs pour faciliter leur usage quotidien des outils, création de tutoriels simples et efficaces.

### 3. Support & Assistance (Helpdesk)

Gestion du cycle de vie des incidents pour garantir la continuité de service des utilisateurs.

- **Diagnostic** : Analyse et résolution des incidents matériels (postes de travail, périphériques), logiciels (bureautique, métiers) et réseaux (connectivité).
- **Ticketing (ITSM)** : Utilisation d'outils de gestion de tickets comme **ServiceNow** ou **EVA** (ou **GLPI**) pour suivre, prioriser et clore les demandes d'assistance.

### 4. Cybersécurité & Protection des Données

Application concrète des politiques de sécurité pour protéger le système d'information.

- **Sécurisation des accès** : Gestion des droits utilisateurs, authentification forte et sensibilisation aux bonnes pratiques (mots de passe, phishing).
- **Protection des équipements** : Configuration de pare-feux locaux, gestion des mises à jour de sécurité et vérification des sauvegardes de données critiques.

## 5. Administration des Services en Ligne (Cloud/SaaS)

Gestion des outils collaboratifs modernes utilisés par l'entreprise.

- **Administration Microsoft 365** : Création et gestion des comptes utilisateurs, configuration des boîtes mails (Exchange) et des droits d'accès aux fichiers partagés.
- **Support Cloud** : Assistance sur les plateformes SaaS (Software as a Service) pour assurer la disponibilité des services dématérialisés.