



RAPPORT DE MISSION

Maintenance, statistiques et développement à Disneyland Paris

Auteur :

Damien LAMBLA

Tuteur enseignant :

M. Chan LEDUC

Maitre d'apprentissage :

Mme. Stéphanie AMAR

Chargé de mission :

Mme. Jocelyne CAPMAL

2012-2013

Table des matières

Remerciements	3
Introduction	4
1 Présentation de l'entreprise	6
1.1 Une société de services	6
1.2 Un client	7
1.3 Une équipe	7
2 Description des missions	9
2.1 La maintenance à Disneyland	9
2.2 Rapports d'intervention et statistiques	10
2.3 Développement d'un outil de gestion d'emplois du temps	10

Remerciements

Tout d'abord, je tiens à remercier Stéphanie AMAR, ma maître d'apprentissage, pour m'avoir accepté dans son équipe. Je me dois également de remercier Loïc LAINE, un technico-commercial, et Jacques SEMOUN, le logisticien intégrateur, pour m'avoir aidé lors de mes difficultés. Un grand merci également aux techniciens d'APX qui m'ont appris un grand nombre de choses, tant sur l'aspect professionnel que sur l'aspect social d'une entreprise.

Je voudrais également exprimer ma gratitude à la grande famille des Cast Members¹ pour m'avoir invité dans le monde merveilleux de Walt DISNEY.

Un dernier remerciement à M. Chan LEDUC et à tous mes professeurs sans qui je n'aurais pas su répondre aux attentes de l'entreprise.

Je n'oublie pas non plus Mme. Jocelyne CAPMAL, ainsi que tous les membres du CFA² AFIA, qui nous ont aidé, mes camarades et moi, à trouver une d'entreprise.

1. Employés de Disneyland
2. Centre de Formation des Apprentis

Introduction

Ce contrat d'apprentissage d'une durée d'un an s'est décomposé en trois missions principales. Trois missions effectuées pour APX, une SSII (Société de Services en Ingénierie Informatique), sur le site de Disneyland Paris. Ce rapport présente le travail que j'ai effectué du 10 octobre 2012 au 31 août 2013. En plus de l'approfondissement de mes compétences de développeur, l'apprentissage m'a permis de comprendre de façon concrète le travail de technicien de proximité, ainsi que le travail de team leader ³.

Ma première mission m'a permis de me familiariser avec le hardware du parc Disneyland mais également avec certains logiciels propriétaires utilisés avec les machines du parc et du back office ⁴. J'ai ensuite travaillé sur l'automatisation de calculs de statistiques à l'aide de macros VBA ⁵. Enfin j'ai développé un outil de gestion d'emploi du temps.

Ces missions m'ont apportées une expérience professionnelle non négligeable, et un savoir-faire quant à la gestion d'un projet. J'ai également appris à gérer des problèmes techniques de toutes sortes. Cela m'a également permis d'apprendre quelques notions de relations clientèles.

Dans ce rapport, je vais vous exposer de manière synthétique les différents aspects techniques et humains de mon année d'apprentissage. Je vous expose

3. Chef d'équipe

4. Coulisses

5. Visual Basic for Applications

donc en premier lieu, une présentation de l'entreprise. Puis, je vous parlerais de mes différentes missions. Et enfin, je conclurais sur les apports de cette année d'apprentissage.

Chapitre 1

Présentation de l'entreprise

1.1 Une société de services

APX est une SSII (Société de services en ingénierie informatique) fondée par Noël SAILLE. Son siège social est situé à Saint Cloud (92). Mais, je dépend du centre de services de Rungis (94). APX est divisée en deux parties : APX Intégration, et APX Infogérance. La première partie est centrée sur le cloud computing¹ : elle aide des clients à migrer ses données sur le cloud. Tandis que la deuxième partie est plus axée sur le support et la maintenance en vue de répondre à un besoin d'externalisation des entreprises. La partie infogérance (uniquement) a récemment été rachetée par Spie, une autre SSII. J'ai effectué mes missions dans le domaine de l'infogérance.

L'un des plus gros contrats d'infogérance d'APX est celui de Disneyland. Je vais donc vous parler de ce client dans la partie qui suit.

1. Concept qui consiste à déporter sur des serveurs distants des stockages et des traitements informatiques traditionnellement localisés sur des serveurs locaux. cf. http://fr.wikipedia.org/wiki/Cloud_computing

1.2 Un client

Après avoir exprimé une volonté de changement, Disneyland Paris a confié à APX la maintenance de son parc informatique, auparavant géré par Econocom. Depuis septembre 2012, c'est donc APX qui a repris le contrat de Disneyland Paris. Disneyland ne sous-traite que la partie maintenance et support technique de son service informatique (pour des raisons financières et des raisons de productivité). APX ne s'occupe donc pas de la partie hotline et web. J'ai donc effectué mes missions au sein des locaux d'APX mis à disposition par Disneyland. Ces locaux sont divisés en trois parties : le stock, les bureaux, et l'atelier.

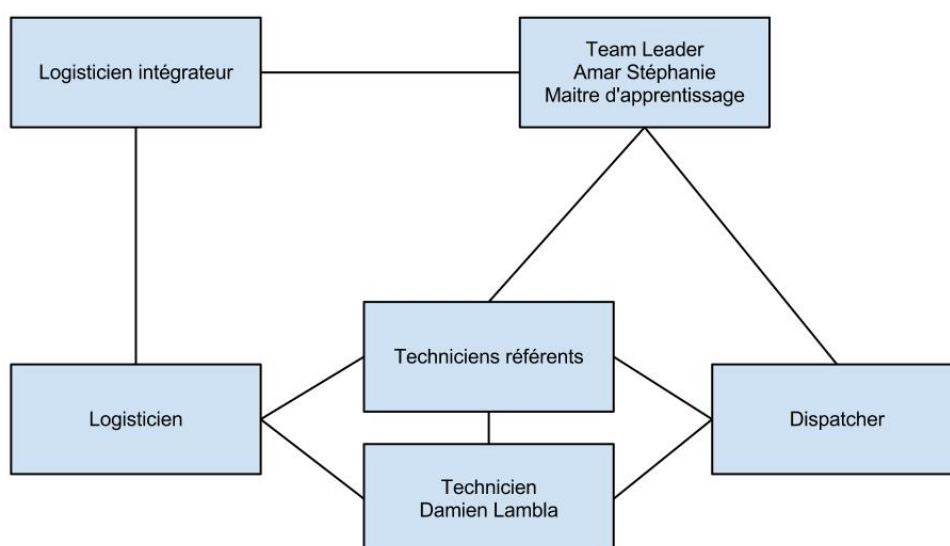
Après vous avoir parlé de la société dans laquelle j'ai évolué, je vais maintenant décrire l'équipe **avec**, mais aussi **pour** laquelle, j'ai travaillé.

1.3 Une équipe

Dans la figure 1.1 page 8, je décris comment l'équipe est organisée. J'ai travaillé dans une équipe d'environ 20 membres (cf. fig. 1.1), composée de techniciens de proximité, de techniciens référents, d'une team leader, d'un logisticien, d'un logisticien intégrateur, et d'une dispatcher². Le team leader gère l'équipe de techniciens. Le logisticien gère le stock de matériels informatiques, et le logisticien intégrateur gère les devis d'installations et les factures de réparations (dans le cas où le matériel n'est plus réparable par nos propres moyens). Il n'y a donc aucun autre développeur dans l'équipe. Seul le logisticien intégrateur possède des compétences en VBA.

2. Personne chargée de recevoir et retransmettre les OT (Ordres de Travail)

FIGURE 1.1 – Organigramme de l'équipe



Chapitre 2

Description des missions

2.1 La maintenance à Disneyland

Ma première mission consistait à appuyer les techniciens en cas de grand nombre d'interventions. Chaque intervention est soumise à des délais. Cela consistait à réceptionner un OT¹ par fax (et via le logiciel propriétaire SM7 dont je vous parlerais dans la partie "développement" de ce rapport) et de se rendre sur le lieu de l'intervention avec le matériel adéquat. Ces OT sont envoyés par la hotline. La nature des interventions peut varier. Cela va du simple changement de souris sur un PC² de bureau (dans le Back Office), à la "remasterisation" d'une caisse récupérée sur le parc. J'assurais donc un soutien aux techniciens durant les périodes de rush, le plus souvent pendant les vacances scolaires.

Cette première mission a occupé les deux premiers mois de mon apprentissage. Je vais maintenant vous parler de ma deuxième mission.

-
1. Ordres de Travail
 2. Personal Computer

2.2 Rapports d'intervention et statistiques

Par la suite, j'ai appris le VBA et commencé à développer des macros-commandes³ dans le but d'établir un rapport sur la productivité des techniciens. Je devais traiter des informations extraites du logiciel propriétaire (sous forme d'un tableau Excel) et automatiser des calculs sur ces données après les avoir préalablement traitées. Puis, ce rapport est envoyé au centre de services à Rungis. J'ai ensuite rempli un tableau de bord pour visualiser les données calculées sur une année. Ce tableau de bord ne devait pas être recréé : je devais le compléter sans effacer certaines données (comme le backlog⁴). Ce tableau de bord était rempli manuellement par la team leader.

Cette partie de mon apprentissage m'a permis de mettre à l'épreuve mes connaissances algorithmiques. J'ai ensuite continué le développement avec une mission qui a mobilisée une grande partie de mes compétences informatiques.

2.3 Développement d'un outil de gestion d'emplois du temps

Enfin, ma dernière mission consistait à développer un outil de gestion d'emplois du temps permettant à la team leader de mettre à jour les emplois du temps des techniciens à n'importe quel moment. Lors d'une mise à jour d'un emploi du temps, tout le monde devait en être informé en temps réel. De plus, cela devait permettre une supervision du nombre d'heures travaillées. Les emplois du temps devaient être consultables par les techniciens, selon la semaine ou le trigramme choisis. La liste des techniciens présents devait pouvoir être extraite pour chaque jour. Un système de permissions restreignant

3. Enregistrement des actions effectuées par un utilisateur, au clavier et à la souris, afin de pouvoir les rejouer dans le même ordre automatiquement par la suite. cf. <http://fr.wikipedia.org/wiki/Macro-commande>

4. Nombre d'incidents non résolus à la fin de la journée

les droits de modifications a été mis en place.

Glossaire

backlog Nombre d'incidents non résolus à la fin de la journée. 10

dispatcher Personne chargée de recevoir et retransmettre les OT⁵. 7

macros-commandes Enregistrement des actions effectuées par un utilisateur, au clavier et à la souris, afin de pouvoir les rejouer dans le même ordre automatiquement par la suite. cf. <http://fr.wikipedia.org/wiki/Macro-commande>. 10

OT Ordres de Travail. 9, 12

team leader Chef d'équipe. 4, 7, 10

VBA Visual Basic for Applications. 4

5. Ordres de Travail