



RAPPORT DE STAGE

Chaïma OUERTANI



2 SEPTEMBRE 2021
LYCEE PARC DES LOGES
Evry 91 000

RAPPORT DE STAGE

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 :

Table des matières

REMERCIEMENTS	3
INTRODUCTION	4
I – L'ENTREPRISE	5
II – THÈME DU STAGE	6
III – PRESENTATION DES OUTILS UTILISES	7
IV – TÂCHES RÉALISÉES	8
V – ETUDE DE CAS	9
A – Déploiement de poste	9
CONCLUSION	14

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier toutes les personnes qui ont contribué au succès de mon stage et qui m'ont aidées à la préparation de ce rapport.

Tout d'abord, j'adresse mes remerciements au **corps enseignant** pour l'aide ainsi que les enseignements lors de cette année. Cela m'a apporté des compétences utiles lors de ce stage.

Je tiens à remercier vivement mon maître de stage, **Mme CCHENG CHHUON**, Responsable du Service GSC (Gestionnaire Service Client) IT pour son accueil, le temps passé ensemble et le partage de son expertise au quotidien. Grâce aussi à sa confiance j'ai pu m'accomplir dans mes missions.

Je remercie également **Joël LEBLANC** et **Ahamadou CAMARA** de l'équipe Support Informatique pour leur accueil, leur esprit d'équipe et le partage de savoir. Ils m'ont beaucoup aidée dans la maintenance de matériels informatiques. Mes remerciements vont aussi à **Thomas SCHNEIDER** qui m'a accompagnée dans l'assistance au sein du service GSC.

Enfin, je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont conseillée et relue lors de la rédaction de ce rapport de stage.

INTRODUCTION

Dans le cadre du BTS SIO (Service Informatique au Organisation), j'ai eu l'occasion d'effectuer un stage de 6 semaines du 31 Mai au 10 Juillet 2021. Ce stage s'est déroulé dans l'entreprise VIVESCIA SERVICE GROUPE située sur le site d'Ivry-Sur-Seine (94200). VIVESCIA SERVICE GROUPE est une externalité mise en place par la maison mère VIVESCIA GROUP afin d'assurer la partie informatique de toute les firmes en leur possession. L'entreprise a été fondée en Avril 2012, VIVESCIA SERVICE GROUPE a fait son apparition avec elle.

Mon stage s'est déroulé dans le service GSC (Gestionnaire Service Client) IT avec à mes côtés comme tuteur Chheng CHHUON, responsable du groupe GCS France. Mes fonctions au sein de l'entreprise ont été d'assister le service GCS et support informatique dans les tâches informatiques du quotidien.

Une expérience en semi présentiel a été mise en place. Un quota de présence au siège a été instauré du fait des restrictions sanitaires. Ainsi j'ai pu avoir une double expérience, d'une part en distanciel via les méthodes mises en place afin d'assurer une cohésion d'équipe et un maintien des services. D'autre part en présentiel en particulier avec le support informatique.

I – L'ENTREPRISE

Vivescia Service Groupe est une externalité mise en place par la maison mère Vivescia Groupe. Cette dernière regroupe plusieurs géants dans le domaine de l'agroalimentaire (figure 1). Vivescia Service Groupe est chargé de l'organisation informatique de plusieurs des firmes de la maison mère. Il fournit le matériel, une maintenance et est à charge des projets en lien avec son secteur d'activité.

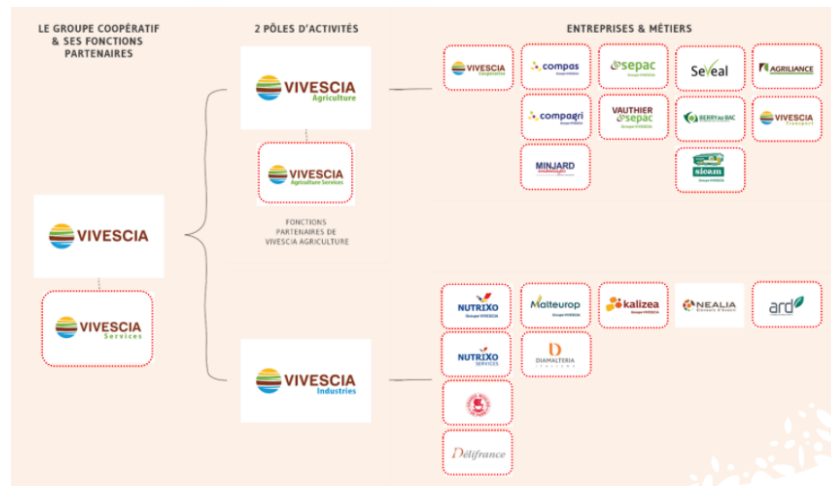


Figure 1 : Organisation du groupe Vivescia

VIVESCIA SERVICE est une entreprise présente à l'international, sur chaque continent. Dans les figures 2 et 3 ci-dessous nous pouvons voir la distribution des collaborateurs dans le monde, des chiffres d'affaire et sites implantés dans le monde.

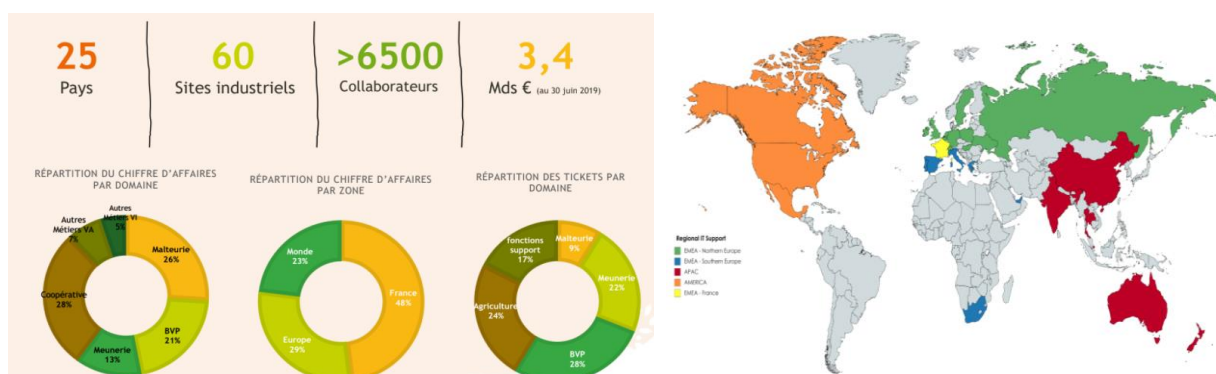


Figure 2 et 3 : Effectifs et implantations du groupe

Le service GSC (Gestionnaire Service Client, figure 4) couvre toutes les branches de Vivescia Service Groupe afin d'assurer le bon fonctionnement des projets et leur avancement. Il établit un lien entre les clients (Vivescia Groupe et autres firmes) et les projets en cours. Il est la garantie que les projets avancent selon les plannings et assure la pérennité des projets.



Figure 4 : Organisation du service GSC

II – THÈME DU STAGE

L'objectif du stage de première année est de découvrir le travail en entreprise. Durant les 6 semaines de stage j'ai pu exécuter plusieurs tâches.

Le thème du stage est l'accompagnement et l'assistance auprès de la Delivery Manager ainsi que la collaboration avec l'équipe support informatique.

Le rôle des Delivery Manager, en complément de la définition donnée dans la partie précédente, sont les suivants :

- Organisation ITSM (Information Technologie Service Management)
- Organisation des processus et des escalades : on définit le cadre des escalades, les procédures pour résoudre les différents problèmes selon leur nature
- Coordonner les différentes équipes pour répondre aux besoins. Cela nécessite une étroite communication avec toutes les équipes du système du support informatique.

III – PRESENTATION DES OUTILS UTILISES

Les outils présentés ci-dessous sont ceux principalement utilisés durant mon stage. Ils ont permis l'accomplissement de mes tâches.

A- GLPI

GLPI est un système de gestion informatique et d'assistance libre de droit édité en PHP. Ce logiciel libre est très courant dans les entreprises et représente l'outil de base connu de tous. J'ai eu l'occasion de tester ce logiciel des deux points de vues, utilisateur et organisationnel.

B-Citrix

Citrix est un produit de collaboration, de virtualisation et de mise en réseau pour faciliter le travail mobile et l'adoption des services cloud. Sur celui de l'entreprise nous retrouvons Active Directory ainsi que Ivanti Director et une console gestion d'impression (figure 5).

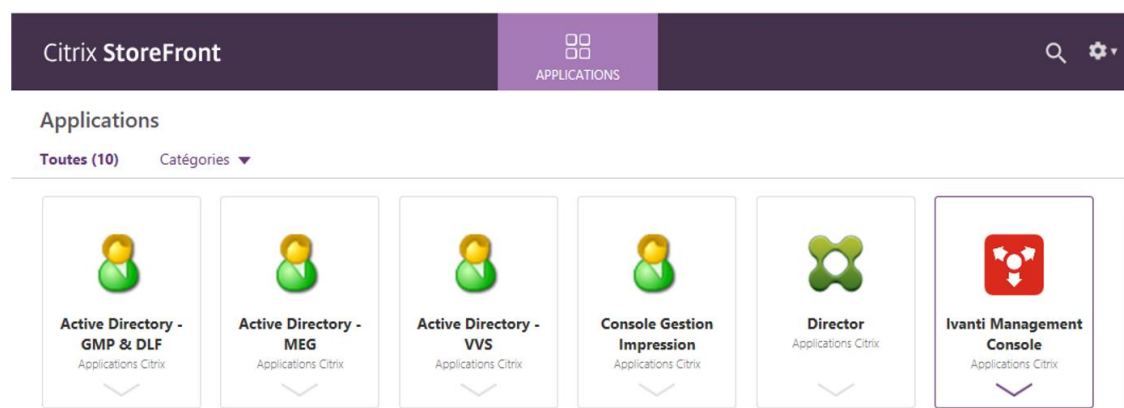


Figure 5 : Application Citrix

C-Teams

Teams est un logiciel mis en place par Microsoft qui permet une communiquer par plusieurs moyens (messages écrits, appels vocaux, visio) avec des personne intra et extra groupe (figure 6). Il dispose d'un panel d'outils permettent une gestion des communications optimale en passant par la prise en charge de réunion vidéo, la création de groupes, le partage de contenus audio, vidéo et de fichiers.



Figure 6 : Logo teams

IV – TÂCHES RÉALISÉES

Différentes tâches m'ont été données à réaliser, que ce soit sur la partie organisationnelle ou matérielle.

A – Création de formulaires GLPI

Lors de mon stage, des droits m'ont été attribués afin de pouvoir gérer la création de formulaires pour répondre à un besoin. Les formulaires sont là pour répertorier les interventions nécessaires comme la gestion d'erreur (pour le suivi) ou le retour de matériel (pour savoir quel matériel est à ramener). Les formulaires vont mettre un cadre à des demandes afin d'avoir toutes les informations nécessaires au déclenchement d'une intervention. Cela évite les retours incessants sur une information non communiquée. Durant mon stage j'ai réalisé plusieurs formulaires. Ceux en rapport avec l'arrivée de collaborateurs, pour la préparation des licences et du matériel. Egalement, un formulaire de départ afin de savoir quelles informations récupérer (mails, dossiers) et le matériel à rendre.

B – Déploiement de postes utilisateurs et mobiles

Le déploiement de poste est très courant. Il va permettre la mise en place d'une machine pour un nouveau collaborateur ou encore une évolution vers Windows 10.

J'ai également installé des smartphones et des iPads.

C – Remplacement de pièces de machines

On croise souvent des pannes matérielles. Le service support est là pour gérer ces types de besoins ainsi que la préparation de postes. Il m'a été donné d'accomplir plusieurs remplacements de pièces. Certaines pannes peuvent être à la charge du support, ici en l'occurrence j'ai pu accomplir le remplacement de pièces telles que la RAM, la batterie ou encore le clavier.

D – Assister aux réunion de point d'avancement projets et tickets informatiques

De nombreuses réunions sont programmées afin de mieux coordonner les projets. Ces réunions ont lieu entre plusieurs groupes différents. Dans le cadre d'assistance au GSC j'ai eu l'occasion d'assister à ces réunions d'avancement ce qui m'a permis de comprendre les rouages de la résolution de problème et de la gestion de projet: écoute, communication, analyse, décision. J'ai aussi fait face à la réalité de l'organisation d'une entreprise et les multiples points bloquants entre autre d'ordre informatique mais aussi humain.

V – ETUDE DE CAS

A – Déploiement de poste

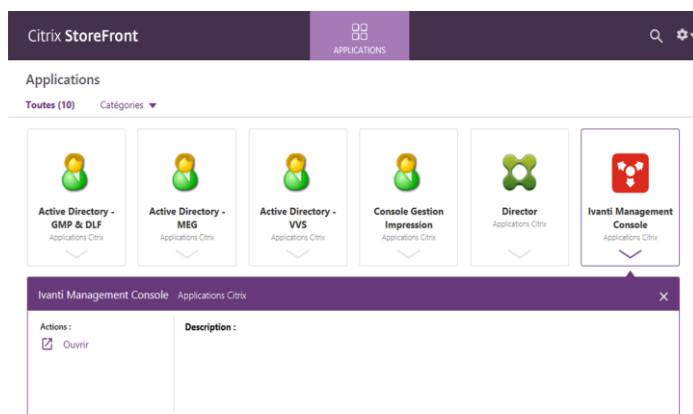
1. Sauvegarde des données

Le déploiement de poste commence en général par la récupération des données utilisateurs. En effet l'entreprise est en pleine migration des postes de Windows 7 vers Windows 10 ; mais dans le cas où le poste est neuf la récupération des données n'a pas lieu d'être. Dans le cas où il s'agit d'une migration on fait attention à récupérer le dossier utilisateur ainsi que le dossier exchange qui se trouve à la racine du disque (exchange contient les mails Outlook).

2. Préparation des paramètres Ivantis

Ivantis est un outil de gestion de parc, Master Data Management (MDM). On peut référencer tous les périphériques matériels de l'entreprise (iPhone, iPad, PC, PC fixe), procédures de déploiement, les mises à jour, packages, logiciels.

Ivantis, comme vu plus haut, se trouve dans Citrix. Il va nous permettre dans ce cas précis le déploiement sur le réseau de la procédure de déploiement de Windows 10.



Nous allons utiliser Citrix comme intermédiaire pour lancer Ivantis. Une fois dans l'interface Citrix on va choisir l'application Ivantis (figure 7). Ivantis va nous permettre de paramétrer le déploiement d'un poste.

Figure 7 : Application Ivantis accessible via Citrix

Une fois Ivantis ouvert on peut voir qu'il dispose de plusieurs parties affichées à l'écran (figure 8).

VERT : Paramètres

BLEU : Tâches d'installation

ROUGE : Les périphériques/machines

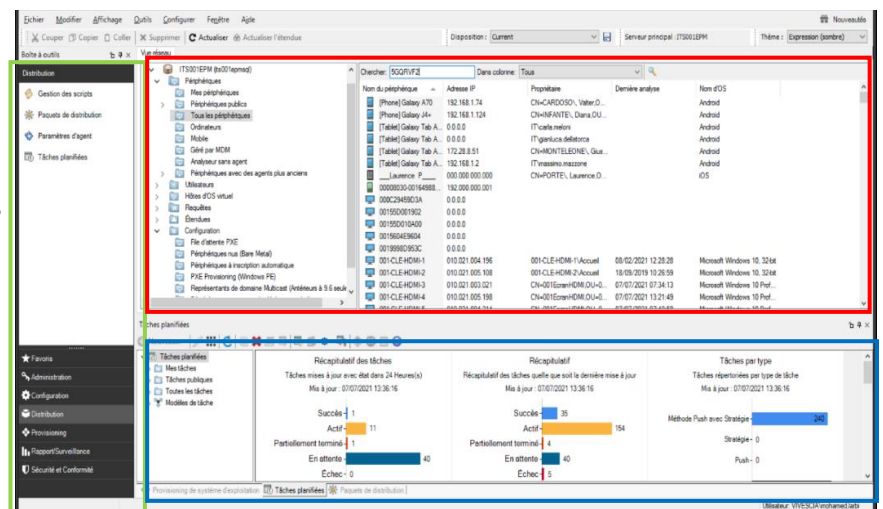


Figure 8 : Application Ivantis

Le réseau détecte l'adresse MAC saisie et déploie le procédé sur la machine en question. Il faut sélectionner le bon réseau.

Etape 1:

On commence par se diriger vers ITS001EPM, il s'agit d'un réseau. On va suivre l'arborescence suivante : périphériques > tous les périphériques. Une fois celui-ci sélectionné on tombe sur tous les postes catalogués au sein du système. On va faire une recherche avec la référence du poste qu'on souhaite déployer (figure 9).

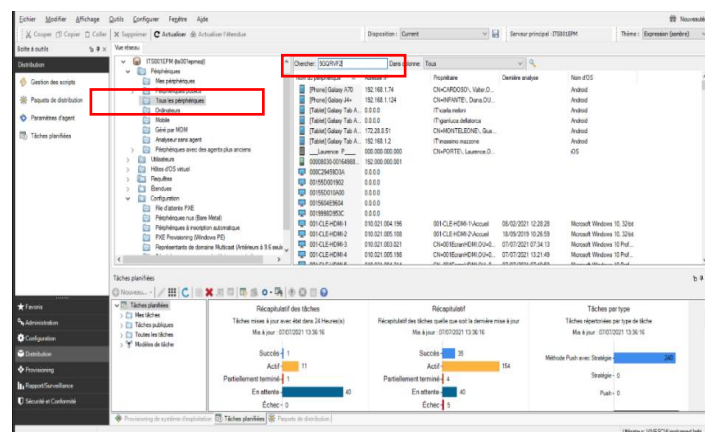


Figure 9 : Illustration étape 1

Etape 2 :

Une fois que le poste a été trouvé, il faut aller dans la partie du bas nommée tâches planifiées puis mes tâches. On va trouver trois déploiements disponibles. Celui qui nous intéresse concerne NutriXo Provisioning Win 10x64. Une fois trouvé on va cliquer sur le périphérique du PC et le glisser jusque la procédure de tâche de déploiement du poste en Windows 10 (figure 10).

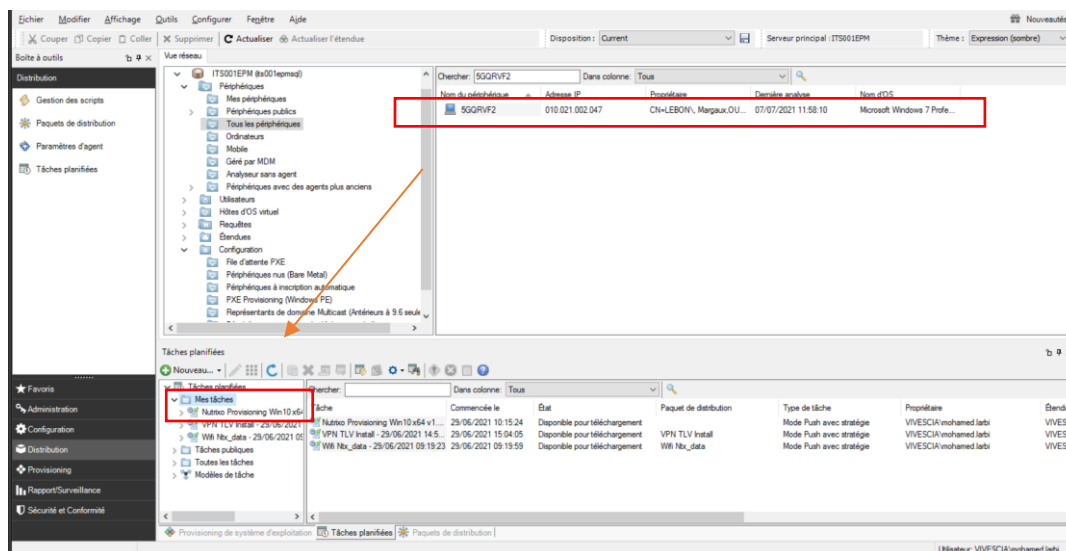


Figure 10 : Illustration étape 2

On peut tout de même vérifier tous les périphériques dont leur déploiement sont soit en cours, actifs, en attente, les succès comme les échecs. Ce qui va nous intéresser, c'est de nous assurer que notre poste et bel et bien **en attente** (figure 11).

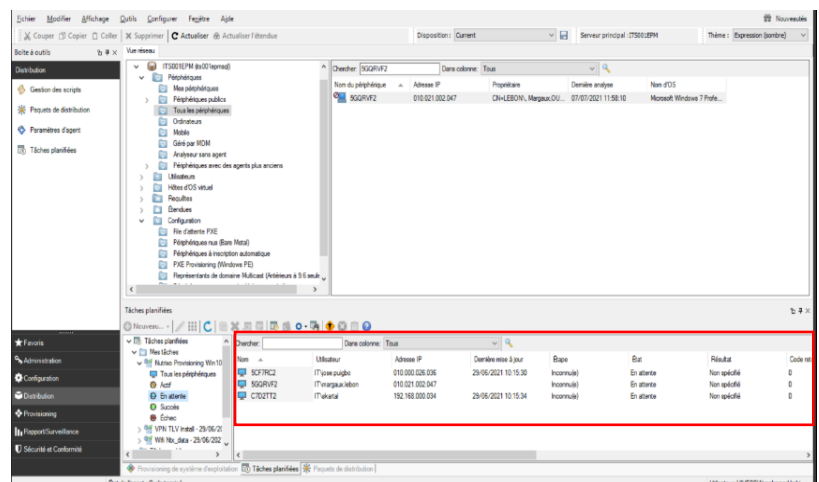


Figure 11 : Illustration étape 2

3. Le boot UEFI

Une fois qu'on a fini de mettre les paramètres avec Ivantis, nous allons brancher un câble rj45 au poste et aller dans paramètre boot UEFI. On s'assure que celui-ci est bien en UEFI avec F10.

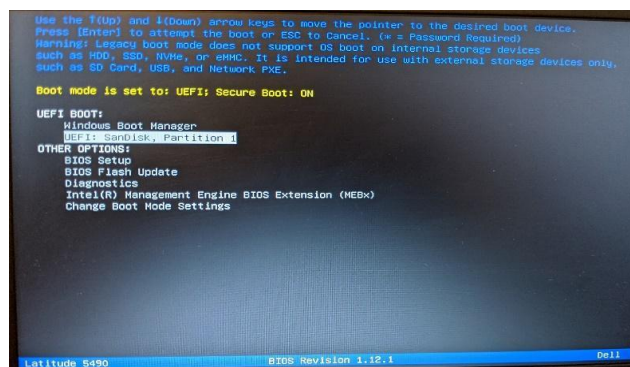


Figure 12 : Paramètre boot UEFI

4. Mettre le nouvel utilisateur

Le poste a été installé avec les applications de base de Microsoft Office. Celui-ci n'est cependant pas encore paramétré pour le bon utilisateur. On dispose d'un compte admin. Une fois sur ce compte admin on va chercher à ajouter le futur utilisateur.

Une fois le compte de l'utilisateur créé, il reste à mettre l'utilisateur dans le bon groupe et ajouter les licences nécessaires, comme Office.

On va commencer par ajouter un utilisateur : on va aller dans PC > gérer > outil système > user et groupe

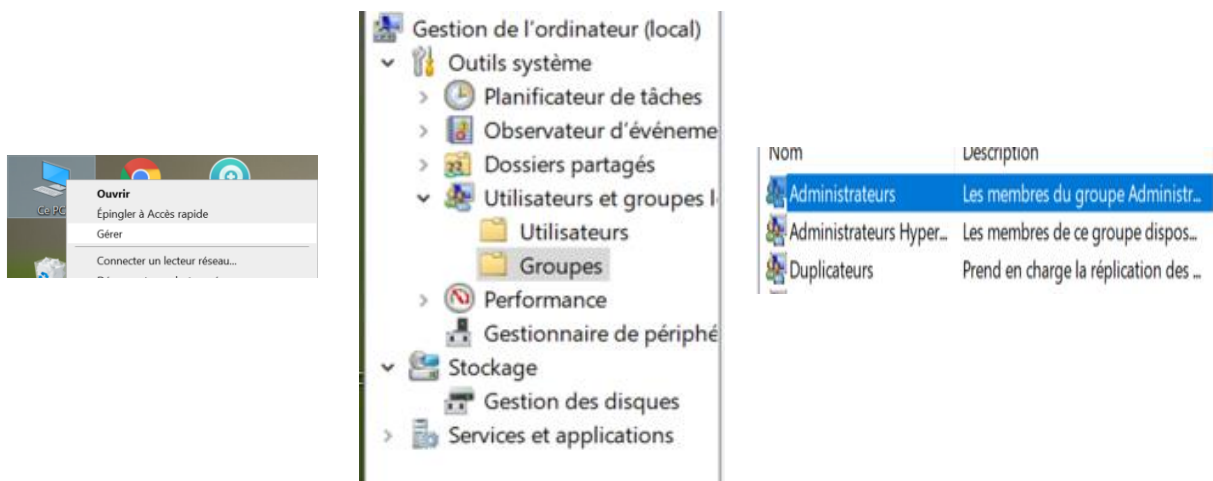


Figure 13 : Illustration des étapes d'ajout utilisateur (partie 1)

Une fois dans administration on va chercher la personne en question et l'ajouter (figure 13).

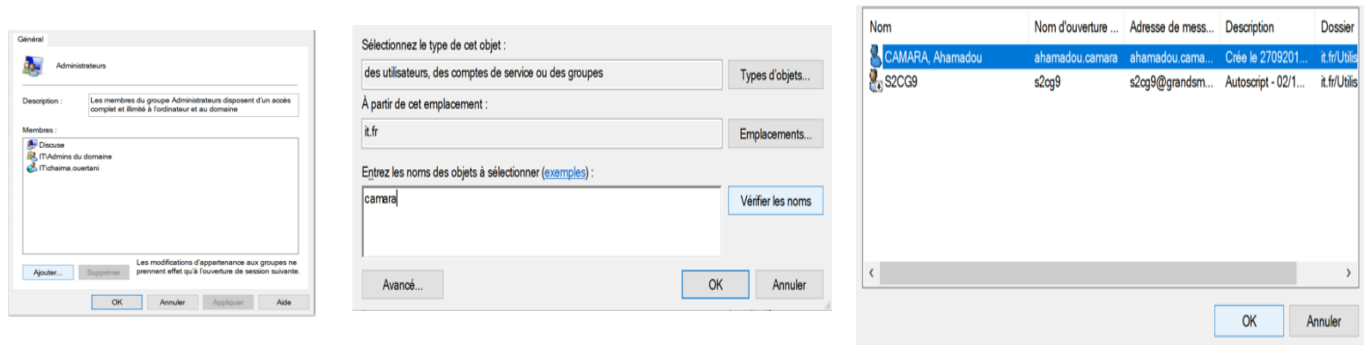


Figure 14 : Illustration des étapes d'ajout utilisateur (partie 2)

Il ne reste plus qu'à cliquer sur appliquer et notre nouvel utilisateur est créé (figure 14).

Désormais l'ajout d'un certificat est nécessaire. On se dirige vers exécuter et on rentre **mmc** (figure 15). On va dans fichier > ajouter / supprimer un composant logiciel > certificat.

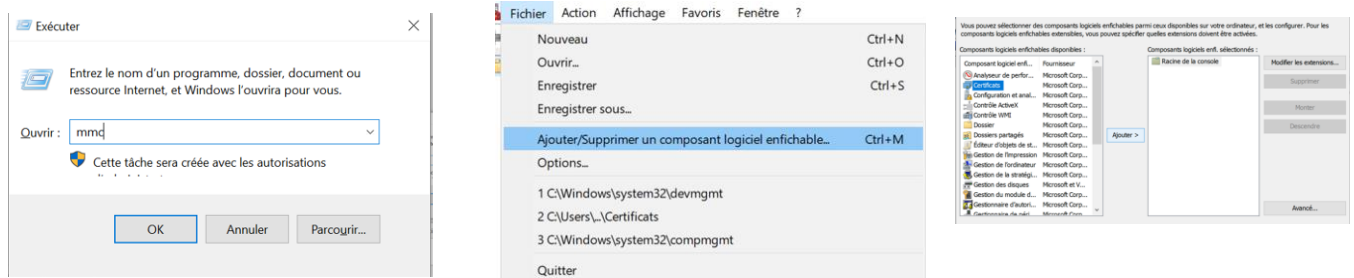


Figure 15 : Première étape d'ajout de certificat

Il reste plus que à choisir les options suivantes et cliquer sur continuer.

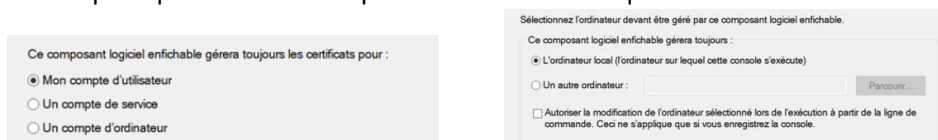


Figure 16 : Choix des options

Une fois cela fait on va faire la demande d'un nouveau certificat, figure 17 (ici la personne n'en dispose pas d'avance):

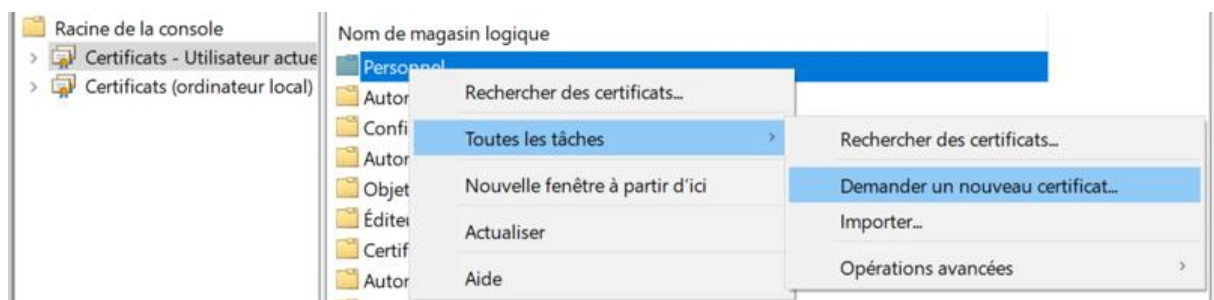
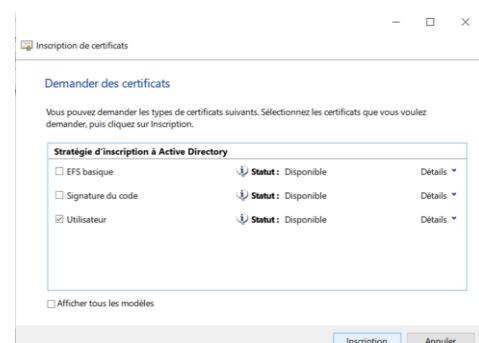


Figure 17 : Dernière étape de demande de certificat



CONCLUSION

Ce stage passé au sein de l'entreprise VIVESCIA Service Groupe m'a permis de faire évoluer considérablement mes connaissances et mon aisance en entreprise malgré le fait que le stage c'est en partie déroulé en distanciel.

J'ai acquis de solides bases et une réflexion plus appropriée au métier de l'informatique.

Cette expérience m'a donné les moyens de me familiariser avec le monde du travail. Elle invite à travailler le rationnel avec les collaborateurs et les clients.

L'informatique favorise les contacts immédiats et les prises d'informations pour les besoins de la vie quotidienne.

J'ai beaucoup apprécié le travail d'équipe efficace et le partage des connaissances entre collaborateurs.