

## Portfolio – Épreuve E5 – Expériences en Entreprise

BROURI Oussama

BTS Service Informatique aux Organisations – Option Solutions d'Infrastructure,  
Systèmes et Réseaux

2023-2025

Apprentissage à Capgemini du 23/09/2023 au 20/07/2025

Formation à EFREI Paris

### Introduction

Dans le cadre de ma formation en BTS SIO (Services Informatiques aux Organisations), que j'ai effectué en alternance en entreprise au sein du groupe Capgemini, une société internationale spécialisée dans le conseil et les services numériques. J'occupais le poste de Technicien support informatique. Mon travail consistait à assister les utilisateurs dans les soucis qu'ils rencontraient avec leurs matériels informatiques, ou leurs comptes.

Cette expérience m'a permis de mettre en pratique mes compétences en administration système et en support utilisateur, tout en découvrant les outils professionnels utilisés dans le grand groupe. Voici un petit résumé de ce que j'ai pu faire, dans le cadre de l'épreuve E5.



**efrei**  
PARIS PANTHÉON - ASSAS UNIVERSITÉ

## **1 – Administration de l'Active Directory et gestion des postes avec Intune**

### **Résumé :**

Ça consistait à gérer l'annuaire d'entreprise et les postes utilisateurs via les outils Corporate Directory de Capgemini et Microsoft Intune.

### **Compétences mobilisées :**

- Administration de comptes utilisateurs
- Application de politiques de sécurité
- Gestion des postes distants avec Intune
- Suivi de procédures en environnement professionnel

### **Description complète :**

Lors de mon stage chez Capgemini, j'ai été amené à intervenir sur la plateforme « Corporate Directory », utilisée pour gérer l'annuaire d'entreprise (Active Directory). Mes missions comprenaient la gestion des comptes utilisateurs : création, activation, désactivation, ainsi que la gestion des dates de péremption des comptes. Cette gestion rigoureuse est essentielle dans une grande entreprise pour garantir la sécurité des accès et respecter les politiques internes.

J'ai également utilisé Microsoft Intune pour administrer les postes de travail à distance. J'ai pu appliquer des stratégies de sécurité et suivre l'état des équipements. L'utilisation conjointe d'Intune et de l'annuaire permet une gestion centralisée et sécurisée du parc informatique.

J'ai pu par exemple découvrir et utiliser BitLocker qui permet le blocage par code des disques durs, dans le cas où un PC est perdu par un utilisateur ou volé, que le disque ne soit pas utilisable.

## Direct Access

- Quick Search
- Advanced Search
- My Halls
- My Employees Offices
- My Associates Offices
- Externals
- Transferred Out Users
- Deactivated Users
- Deactivated Externals
- My Generic Accounts
- My Distribution Lists
- My Computers
- My Servers
- My Conference Rooms
- My Bookable Resources
- External Mail Contacts
- My Service Accounts
- My Admin Accounts
- My Access Groups
- My Software Groups
- DDA Groups
- Organizations
- AD Domains
- Legal Companies
- SAS Tokens
- My Details

Business Card | Contact | Location | Mail | Additional | Identities

Member Of | Owner Of | Admin Of | Organization | Skype | Exchange | Devices | Unified Messaging | Office 365 | SAS

ASSOCIATE M&amp;C CONTENT PROFESSIONAL

Shared Services

France

France CSP

145-147 quai du Président Roosevelt

92130 Issy-les-Moulineaux

France

Manager: [REDACTED], Magali

Assistant: [REDACTED], DELPHINE

Internal mail: [REDACTED]@capgemini.com

External Mail: [REDACTED]@capgemini.com

Business Phone:

Mobile Number:

Fax Number:

Location:

## Actions

- Read
- Edit
- Transfer Out
- Edit Skype
- Delete Skype
- Read Exchange Mailbox Details
- Edit Exchange Mailbox
- Delete Exchange Mailbox
- Reset Corp Password
- Edit Terminal Services Options
- Edit Environment Variables Options
- Edit Mobile Device Security
- Edit Office 365
- Edit Devices
- Deactivate
- Unpair RingID
- Enroll RingID
- Add to Basket

## History

- [REDACTED] Maxime
- [REDACTED] Ines

[REDACTED], Ines

## Contact

\*First Name: Ines

\*Last Name: [REDACTED]

Middle Name:

\*Last Name, First Name: [REDACTED], Ines

\*LoginID: [REDACTED] Add value

\*Employee Type: Employee

Title: ASSOCIATE M&amp;C CONTENT PROFESSIONAL

## Telephones

Business Phone:

Business Phone 2:

Other Phone Number 2:

Home Phone:

Fax Number:

Voicemail:

## Location

Folder: Add value

Delete

\*Office: Issy-les-Moulineaux/145-147 quai du Président Roosevelt

Add value

Delete

\*Country Code: FR

\*Country: France

Street: 145-147 quai du Président Roosevelt

Postal Address: Le 147

Postal Code: 92130

- Accueil
- Tableau de bord
- Tous les services
- Appareils
- Applications
- Sécurité du point de terminaison
- Rapports
- Utilisateurs
- Groupes
- Administration de locataire
- Dépannage + support

Tableau de bord &gt; Utilisateurs &gt; KEBAILL, Ines | Appareils &gt;



L-FR-5CG1330XMX | Propriétés

Capgemini - Microsoft Entra ID

x &lt; ✓ Activer ⚙ Désactiver 🗑 Supprimer ⚙ Gérer 🗨 Des commentaires ?

## Gérer

## Propriétés

Rôles et administrateurs

Unités administratives

Clés BitLocker (préversion)

Récupération du mot de passe d'administrateur local

Nom: L-FR-5CG1330XMX

ID de l'appareil: 84c1bf2a-9e3c-4e83-91ab-879fae4065d1

ID de l'objet: 410cc576-3925-4250-9e28-681263b27b5b

Activé: Oui

Système d'exploitation: Windows

Version: 10.0.22631.5189

Type de jointure: Microsoft Entra hybrid joined

Propriétaire: KEBAILL, Ines

Nom d'utilisateur principal: ines.kebail@capgemini.com

Ajouter ou supprimer des favoris en appuyant sur  
Ctrl+Shift+F

## **TPE2 – Gestion des incidents et demandes utilisateurs avec ServiceNow**

### **Résumé :**

Participation active au support utilisateur de Capgemini, avec traitement des tickets incidents et demandes via la plateforme ServiceNow.

### **Compétences mobilisées :**

- Analyse et résolution d'incidents
- Communication professionnelle
- Utilisation d'un outil ITSM (ServiceNow)
- Documentation et suivi de tickets

### **Description complète :**

Toujours chez Capgemini, j'ai également pris en charge la gestion des tickets via la plateforme ITSM ServiceNow. Mon rôle consistait à analyser les incidents et à traiter les demandes des utilisateurs. Parmi les cas les plus fréquents : problèmes d'impression, défaillance de périphériques (micro, caméra), comptes inaccessibles, etc.

Cette activité m'a permis de développer ma rigueur dans le suivi des procédures, ma réactivité face aux incidents, ainsi que ma capacité à interagir efficacement avec les utilisateurs et les équipes techniques.

J'ai aussi pu découvrir la création de script PowerShell, ce qui a été très utile pendant le gros bug Microsoft en 2024. Notre équipe a créé un script quelques heures après le bug qui réglait le problème. On a pu ensuite le déployer manuellement sur les PC dès qu'ils rencontraient le souci, car la création de scripts était en principe interdite dans l'entreprise.

Tous

Favorites

Historique

Espaces de Travail

Incidents Vue: Par défaut

Rechercher

Actions sur les lignes sélection.

Nouveaux

Tous • Mots clés = «assassin brutal» • Créer par commence par par défaut

| Numero     | Brève description                             | Appartient                  | Créé par | Affecté à *                       | État   | Ouvvert             | Groupes d'affectation                | Notes                  |
|------------|-----------------------------------------------|-----------------------------|----------|-----------------------------------|--------|---------------------|--------------------------------------|------------------------|
| INC2745303 | PC démonté                                    | Shafayul Aze DANNINA (OUT)  | abrupt   | NHIN BRE TRUONG                   | Fermé  | 2024-09-21 12:02:24 | Groupes d'affectation                | Abtulu                 |
| INC2441482 | Serveur NASDST                                | Sawa NABAST                 | abrupt   | Parvaz Abulali (OUT)              | Fermé  | 2024-07-16 15:57:43 | Tier 2 Email and Conns               | 2024-07-16 15:57:43    |
| INC2401588 | Problème numero Teams                         | Jodie GAVEY                 | abrupt   | Peter-Henry Strick                | Fermé  | 2024-02-22 17:09:04 | Tier 2 Email and Conns               | 2024-02-22 18:05:04    |
| INC2641650 | Espace desktop serveur                        | Edie COQUILLET              | abrupt   | Phu-Vu-Guy Naga                   | Fermé  | 2024-07-29 10:44:18 | Storage and Backup L3                | 2024-07-29 14:55:53    |
| INC7513431 | Problème de connexion                         | Loretha LUGUESIN (OUT)      | abrupt   | RAJANEESH REDDY BURUP             | Fermé  | 2024-03-28 10:31:41 | Tier 2 Network & Wireless Support    | 2024-03-28 14:08:38    |
| INC7512221 | Compte désactivé                              | Josephine Perle-ANDRE (OUT) | abrupt   | Rafik Dada                        | Annulé | 2024-02-28 09:53:26 | Tier 1 FR                            | M46                    |
| INC2878492 | Annuaire externe Teams                        | Nathalie BELASCO            | abrupt   | RICCARDO GIOVANNI FRANCESCO BORTA | Fermé  | 2024-08-26 11:45:44 | Tier 2 PPTT Global                   | M46                    |
| INC3035297 | Zimlet JUBAULT                                | Romain PAVAR (OUT)          | abrupt   | Roland PAVAR (OUT)                | Annulé | 2024-07-03 14:50:48 | Network Run Team                     | M46                    |
| INC2826251 | Accès aux fichiers OPS                        | Stéphane LEMOINE (OUT)      | abrupt   | Stéphane LEMOINE                  | Fermé  | 2024-06-26 10:35:26 | ITSM Problem Solving L3              | 2024-06-26 14:14:12    |
| INC2843939 | Catfish                                       | Sam-Bouchard, Esther GIRA   | abrupt   | Sarah Kumer Chaturvedi            | Annulé | 2024-09-27 14:30:37 | Office 365 Global L3                 | M46                    |
| INC3203388 | PC DORMANT                                    | Idem SARDUCHA               | abrupt   | Smritika K                        | Fermé  | 2024-05-27 14:30:37 | Tier 2 PPTT Global                   | 2024-05-27 14:30:37    |
| INC7515374 | Problèmes de connexion avec son PC            | Loretha LUGUESIN (OUT)      | abrupt   | Smritika K                        | Fermé  | 2024-02-28 10:07:24 | Tier 2 PPTT Global                   | 2024-02-28 16:18:59    |
| INC2942936 | Problème Teams                                | AARIN DE LAFORREST          | abrupt   | Smritika Kumar Shinde             | Fermé  | 2023-11-30 13:45:59 | Office 365 Global L3                 | 2023-12-06 18:29:44    |
| INC6915531 | Outils CAPCEN/M sur téléphone                 | Roger LE MALCOUC (OUT)      | abrupt   | Stefan Ray                        | Fermé  | 2023-10-06 10:21:47 | MultiFactor Authentication Global L3 | 2023-12-06 12:35:00    |
| INC7370661 | Fichier impossible à ouvrir                   | Diana Elise CHOUART         | abrupt   | Srinivas BALASA                   | Annulé | 2024-04-04 13:06:33 | Tier 2 Email and Conns               | M46                    |
| INC2405405 | Problème Outlook sur téléphone                | Morgane BARET               | abrupt   | Suri-Hane                         | Fermé  | 2023-11-16 18:39:04 | EMH Global L3                        | 2023-11-17 09:50:07    |
| INC2475446 | Échec de la détection d'Impossible            | Sam GABRIEL (OUT)           | abrupt   | Suri-Hane                         | Fermé  | 2024-07-16 14:54:55 | EMH Global L3                        | 2024-07-16 15:12:49:55 |
| INC2474863 | Appa non fonctionnel sur son téléphone        | Arnaud BENOCHAL             | abrupt   | Suri Hane                         | Fermé  | 2024-02-22 15:06:47 | EMH Global L3                        | 2024-02-22 16:14:24    |
| INC2363275 | Inciter                                       | Thomas FARGUES              | abrupt   | Surya Dhananjayam                 | Fermé  | 2024-03-05 14:51:54 | Connectivity Support Group L2        | 2024-07-17 19:49:25    |
| INC2692031 | Synchronisation Défaillance                   | Damien VEXIER               | abrupt   | Suryanetsa Sengupta               | Fermé  | 2024-08-12 16:59:01 | Tier 2 Email and Conns               | 2024-08-12 15:29:33    |
| INC2533570 | Compte toujours pas actif                     | Saïd OUDIANA (OUT)          | abrupt   | Thanh Van LY HOANG NHIN           | Fermé  | 2024-06-05 12:32:57 | Paris 147 OnSite Support             | 2024-06-06 16:52:52    |
| INC2883232 | Coworking - PC Réglage                        | Sébastien MERVANT           | abrupt   | Thanh Van LY HOANG NHIN           | Fermé  | 2024-09-05 14:51:54 | Paris 147 OnSite Support             | 2024-09-05 14:54:13    |
| INC2868824 | Badge ML attribué                             | Charley POTTIER             | abrupt   | Valérie Raman                     | Fermé  | 2024-09-04 10:30:05 | HRIS Global                          | 2024-09-04 19:14:31    |
| INC2880202 | Imprimante                                    | W. Cyrille GILLOCHANGES     | abrupt   | Valérie Raman                     | Fermé  | 2024-08-27 14:40:08 | HRIS Global                          | 2024-08-28 12:15:17    |
| INC2698556 | Badge imprimante                              | Prasanth KOLAVAR            | abrupt   | Valérie Raman                     | Fermé  | 2023-11-22 19:07:59 | 2023-11-22 19:07:59                  | 2023-11-22 19:07:59    |
| INC2878558 | XSABOUBLE inaccessible                        | Vishu Rajulu                | abrupt   | Vijay Srinivasulu                 | Fermé  | 2024-05-30 14:39:01 | Network Run Team                     | 2024-07-06 11:38:59    |
| INC2698264 | Connexion impossible à un fichier share point | Romain LAUNRY               | abrupt   | Zahf Hussain Sabir                | Fermé  | 2023-11-22 15:54:08 | Office 365 Global L3                 | 2023-11-27 08:56:37    |
| INC7891112 | Access Power BI                               | El David SAINT              | abrupt   | Zahf Hussain Sabir                | Fermé  | 2024-04-24 11:49:23 | Office 365 Global L3                 | 2024-04-24 14:15:51    |
| INC2332446 | Powershell macro disabled                     | Bastien BERRADA             | abrupt   | Zahf Hussain Sabir                | Fermé  | 2024-06-28 15:50:39 | Office 365 Global L3                 | 2024-07-01 15:57:50    |

Tous • Mots clés = «assassin brutal» • Créer par commence par par défaut

| Numero     | Brève description                         | Appartient                 | Créé par | Affecté à *            | État   | Ouvvert             | Groupes d'affectation             | Notes               |
|------------|-------------------------------------------|----------------------------|----------|------------------------|--------|---------------------|-----------------------------------|---------------------|
| INC2377389 | Certaines mails ne sont pas reçus         | Laurence LERL (OUT)        | abrupt   | Ashishkha Sharma (OUT) | Annulé | 2024-06-30 15:47:19 | Tier 2 Email and Conns            | M46                 |
| INC2727279 | PC dormant                                | Jonathan MANEMER           | abrupt   | Ankush KNOVI (OUT)     | Fermé  | 2024-03-25 15:39:57 | Paris 147 OnSite Support          | 2024-03-26 09:30:35 |
| INC2373205 | Ajouter Mail à outlook                    | Ramane THOMAS (OUT)        | abrupt   | Ashaf Hussain Mafidi   | Fermé  | 2024-01-19 16:29:39 | Tier 2 Email and Conns            | M46                 |
| INC2374542 | Compte Office désactivé                   | YOUSSEF ZERROUKI           | abrupt   | Ashaf Hussain Mafidi   | Fermé  | 2024-04-06 14:49:39 | Tier 2 Email and Conns            | 2024-04-06 16:45:02 |
| INC2585238 | Problème Sharepoint                       | Maya LARUE                 | abrupt   | Ashaf Hussain Mafidi   | Annulé | 2023-11-14 16:16:33 | Tier 2 Email and Conns            | M46                 |
| INC2733372 | Ajouter Mail à outlook                    | Abdoul ELHADJID (OUT)      | abrupt   | Ashaf Hussain Mafidi   | Annulé | 2024-01-18 16:27:43 | Tier 2 Email and Conns            | M46                 |
| INC2719977 | Connexion Outlook Capternet MAC           | NICOLAS CLAUDEON           | abrupt   | Akash Katar Singh      | Fermé  | 2024-01-17 10:31:06 | Mac Support                       | 2024-01-19 14:00:23 |
| INC2356790 | Peri d'accès Internet en VPN              | Alexandra OLMECH           | abrupt   | Alklay Charan          | Annulé | 2024-06-10 17:02:24 | VPN Global Support                | M46                 |
| INC2322515 | PC dormant                                | Fabien BACHELIER (OUT)     | abrupt   | Alina COISE            | Fermé  | 2024-06-15 14:16:12 | Paris 147 OnSite Support          | 2024-06-13 15:53:12 |
| INC2322522 | PC dormant                                | Imel HACHAGHIAN            | abrupt   | Alina COISE            | Fermé  | 2024-06-15 14:16:12 | Paris 147 OnSite Support          | 2024-06-13 14:30:00 |
| INC2723081 | Connexion impossible à un fichier [50:50] | Aurica BOUSSALA            | abrupt   | Alina COISE            | Fermé  | 2024-05-29 10:59:43 | Paris 147 OnSite Support          | 2024-05-29 14:25:20 |
| INC2333245 | Problème XSABOUBLE                        | Katia RONGHIA              | abrupt   | Arindha P              | Annulé | 2024-06-12 12:40:41 | Tier 2 Network & Wireless Support | M46                 |
| INC2344858 | Incohérence ECM outlook/Teams             | Agathe TREMEAU (OUT)       | abrupt   | Ashraf Thakur          | Fermé  | 2024-07-02 15:58:51 | Tier 2 Email and Conns            | 2024-07-02 16:15:56 |
| INC2613509 | Config Mail                               | Nicolas YOBODI YOBODI      | abrupt   | Ashraf Thakur          | Fermé  | 2024-08-02 13:50:00 | Tier 2 Email and Conns            | 2024-08-05 16:22:44 |
| INC2525183 | Espace mail                               | Elis EL BOUSSABA           | abrupt   | Ashraf Thakur          | Annulé | 2024-04-16 17:24:13 | Tier 2 Email and Conns            | M46                 |
| INC2727274 | Auto Pilot défaillant                     | Gillaume VILAST            | abrupt   | Aurane FAYET           | Fermé  | 2024-03-25 15:39:57 | Paris 147 OnSite Support          | 2024-03-26 10:25:43 |
| INC2748049 | Demande RDP [2405]                        | Naheline TROTTI            | abrupt   | Aurane FAYET           | Fermé  | 2024-02-22 13:56:26 | Paris 147 OnSite Support          | 2024-02-23 14:06:13 |
| INC2332545 | Connexion aux imprimantes impossible      | Vincent LUCAS (OUT)        | abrupt   | Brahm Khatu Rongh      | Fermé  | 2024-06-06 11:58:47 | L40 Support                       | 2024-04-16 08:16:36 |
| INC2756245 | Échec de l'installation BUG               | Thibaut HERMAN             | abrupt   | Charaf TUMEL           | Fermé  | 2024-03-19 10:38:10 | Paris 147 OnSite Support          | 2024-04-09 11:13:17 |
| INC2464540 | Échec de l'installation BUG               | Thibaut HERMAN             | abrupt   | Charaf TUMEL           | Fermé  | 2024-04-06 09:59:15 | Paris 147 OnSite Support          | 2024-04-23 10:04:21 |
| INC2726646 | Débauche Compte                           | Khalil BOREAU              | abrupt   | Gavriel Sandee Zanbare | Fermé  | 2024-07-17 15:02:55 | IT388 Operations and Improvement  | 2024-07-17 07:55:39 |
| INC2726646 | Problème d'ouverture de fichier Word      | Marion COTI                | abrupt   | Mariaa Foglietta       | Fermé  | 2024-05-26 11:00:04 | Mac Support                       | M46                 |
| INC2694508 | Accès reunion Teams                       | Khalil RAMPHORT            | abrupt   | Michelle PEO           | Fermé  | 2024-03-19 14:16:48 | Paris 147 OnSite Support          | 2024-07-24 11:30:50 |
| INC2679731 | PC dormant                                | Vishu RAJULU               | abrupt   | Michelle PEO           | Fermé  | 2024-06-20 14:09:27 | Paris 147 OnSite Support          | 2024-06-21 02:22:21 |
| INC2679731 | Accès 1777                                | Sarahine BERGOT (OUT)      | abrupt   | Michelle PEO           | Fermé  | 2024-06-20 14:09:27 | Paris 147 OnSite Support          | 2024-06-20 14:10:11 |
| INC2670576 | Successfull                               | Amal ALISA DARGASARTHER    | abrupt   | Natalia Doria          | Fermé  | 2024-05-12 09:02:48 | 9F GDS/CCE/CL3 L3                 | 2024-04-29 14:22:29 |
| INC2692514 | Numéro Teams                              | Sina DILLI                 | abrupt   | Nikhita G              | Fermé  | 2023-10-16 11:57:55 | Skyline Telephony Global L3       | 2023-12-14 10:57:06 |
| INC2745303 | PC dormant                                | Shafayul Aze DANNINA (OUT) | abrupt   | NHN BRE TRUONG         | Fermé  | 2024-09-21 12:02:24 | Paris 147 OnSite Support          | 2024-09-21 17:15:34 |

## Conclusion

Cette immersion dans un environnement professionnel exigeant m'a permis non seulement de renforcer mes compétences techniques, mais aussi de développer des qualités essentielles telles que la rigueur, l'autonomie, le sens du service et la gestion de la relation client. Bien que mes interlocuteurs soient principalement des collaborateurs, l'approche reste comparable à celle d'une relation client.

Ces deux expériences témoignent de ma capacité à m'adapter à des outils professionnels tels qu'Active Directory, Intune et ServiceNow, et à répondre efficacement aux besoins spécifiques de l'entreprise.