

Synthèse de stage

Stage en 1ère année de BTS SIO

Période : Juillet 2024 – Août 2024

Entreprise : PPG Industrie

Poste : Stagiaire en support informatique

Contexte du Stage

Dans le cadre de ma première année de BTS SIO, j'ai effectué mon stage au sein du service informatique de PPG Industrie, une entreprise spécialisée dans les produits chimiques et les revêtements industriels.

Ce stage m'a permis d'acquérir une première expérience professionnelle concrète en informatique, principalement orientée vers le support aux utilisateurs et la gestion du parc informatique.

Objectif du Stage

L'objectif principal de ce stage était de participer au bon fonctionnement du service informatique en assurant le support technique de premier niveau et en intervenant sur les postes de travail des utilisateurs.

Les missions confiées incluaient :

- ✓ Traitement des tickets d'incidents et de demandes utilisateurs via l'outil de gestion dédié
- ✓ Remplacement et configuration de postes informatiques
- ✓ Installation de logiciels et mise à jour des systèmes
- ✓ Résolution de problèmes techniques liés au matériel ou aux logiciels
- ✓ Rédaction de documentation sur les bonnes pratiques de sécurité informatique

Activités réalisées

Durant ce stage, j'ai pu réaliser plusieurs tâches essentielles :

- Réception et traitement de tickets via l'outil interne de helpdesk
- Diagnostic et résolution de problèmes courants (connexion, imprimantes, logiciels, etc.)
- Préparation, installation et mise à jour de postes informatiques
- Rédaction de procédures et de guides utilisateurs simples
- Création de documentation sur la sécurité informatique, notamment sur la gestion sécurisée des mots de passe

Collaboration et Contributions

Ce stage m'a également permis de travailler en **équipe avec les techniciens du service informatique**, ce qui m'a permis de :

- Comprendre le fonctionnement d'un service support dans une grande entreprise
- Appliquer les bonnes pratiques de gestion d'incidents et de communication avec les utilisateurs
- Utiliser des outils de ticketing et de prise en main à distance
- Participer à la sensibilisation des utilisateurs aux risques de sécurité informatique

Compétences acquises

- ◆ Capacité à diagnostiquer et résoudre des incidents informatiques courants
- ◆ Maîtrise des étapes d'installation et de configuration de postes utilisateurs
- ◆ Rédaction de documentation technique et de sécurité
- ◆ Communication claire et efficace avec les utilisateurs finaux
- ◆ Sensibilisation aux enjeux de la cybersécurité en entreprise