

RAPPORT DE STAGE

Baccalauréat Systèmes numériques

Option C : Réseaux informatiques et
Systèmes communicants

PFMP N°3

Lundi 30 mai – Vendredi 1 juillet

Bouvet Yanis

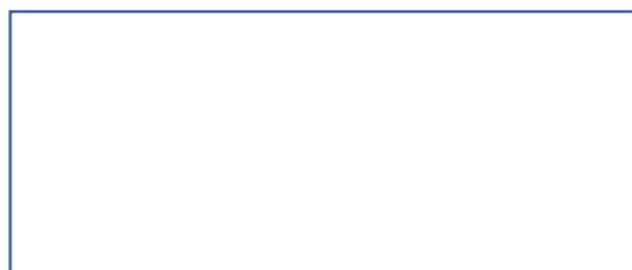
Lycée Professionnels, Saint-Bénigne

Premières

Systèmes numériques Risc 1

Maitre de Stage :

Lorenzo Girardet



Ans Informatique

33 Rue Gustave Eiffel
25300 Pontarlier

Sommaire :

Introduction.....	3
Présentation de l'entreprise.....	4-8
Rapports d'activités.....	9
Etude de Cas.....	10-18
Conclusion Personnelle.....	19
Remerciement.....	20
Annexe, Définition et explication.....	21-22

Introduction :

Le but des stages dans la formation :

Dans le cadre de mon année de première en Bac pro Systèmes, numérique option RISC, j'ai dû réaliser un deuxième stage de 5 semaines du lundi 30 mai au vendredi 1er juillet 2022 au sein d'Ans informatique.

J'ai choisi d'effectuer mon stage dans cette entreprise pour plusieurs raisons, notamment car elle propose des services tels que de la télémaintenance, intervention sur site, dépannage serveur, réseau, téléphonie et j'en passe... etc.

Nous devons effectuer des stages, afin d'en apprendre plus concernant notre futur métier et d'acquérir de nouvelles compétences.

Ce stage a été l'opportunité pour moi d'appréhender mon futur métier, durant ce stage, j'ai fait plusieurs activités, tel que du dépannage sur site, migration de postes, modification de Serveur Win 2012.

Au-delà d'enrichir mes connaissances dans le domaine de l'informatique, ce stage m'a permis de mieux comprendre comment fonctionne le monde de l'entreprise et les difficultés au quelle ont peut-être confronté.

Les différentes parties du rapport :

Pour commencer mon rapport de stage, je vais vous présenter l'entreprise avec sa localisation, son historique, ses activités et son organigramme.

Puis, je vais présenter mon rapport d'activités et mon étude de cas, où nous allons créer un utilisateur dans une entreprise

Je terminerai mon rapport par ma conclusion personnelle et mes remerciements ainsi que mes Annexes.

Présentation de l'Entreprise :

Nom de l'entreprise : Ans informatique

E-mail : support@ansinformatique.com

Téléphone : 03.81.38.57.57

Horaires d'ouvertures :

Horaire du lundi au vendredi : 8 h à 12 h et 14 h à 18 h

Statut juridique : SAS société par Actions simplifiées

Chiffre d'affaires : 1 636 500,00 € en 2020

Logo de l'entreprise :



Ans Informatique se situe :

Adresse : 33 rue Gustave Eiffel

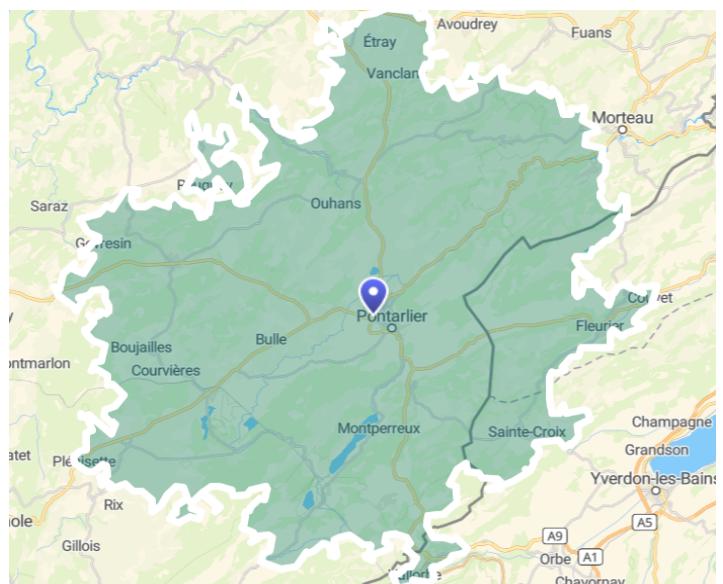
Départements : Doubs (25)

Région : Bourgogne–Franche-Comté

Ville : Pontarlier

Zone d'intervention :

L'entreprise intervient dans un rayon de 25-30 km



Présentation de l'Entreprise :

Devanture de l'entreprise :



Vue intérieure de l'entreprise :



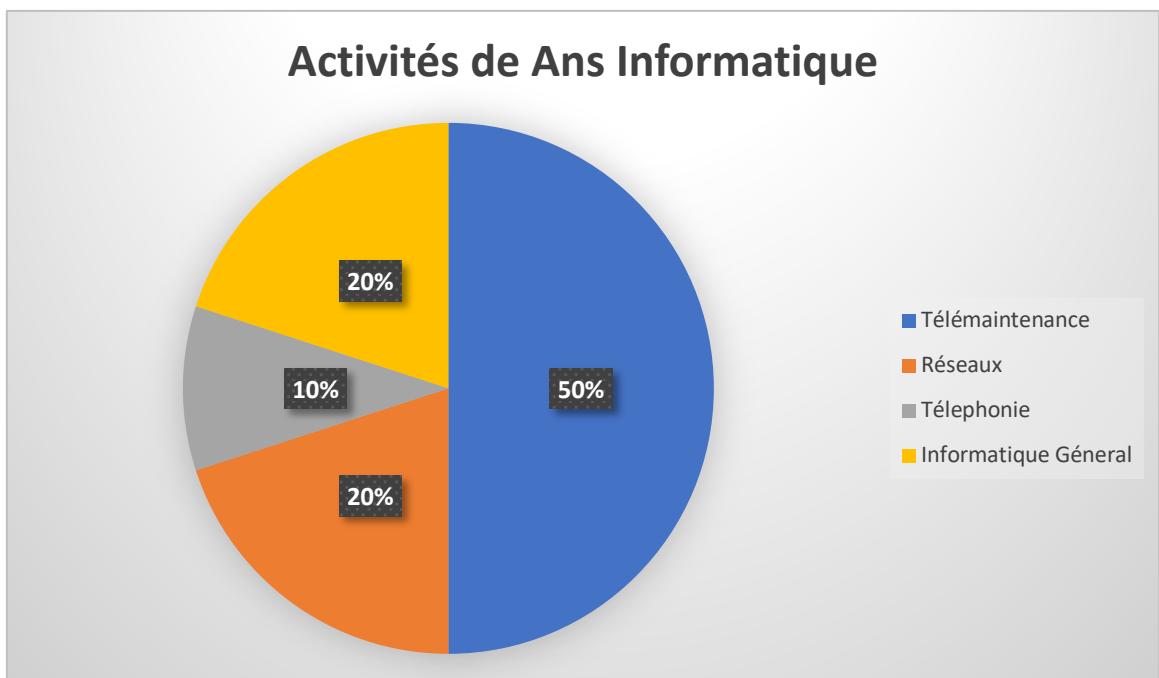
Atelier



Bureau

Présentation de l'Entreprise :

Activités de l'entreprise :



50 % de Télémaintenance :

Prise de main à Distance via le logiciel Team Viewer (Vérification de sauvegarde, Modification active Directory, Créations utilisateur, Boîte e-mail.)



20 % de Réseaux :

Installation de Serveur chez le client, Installation NAS, mise en place WatchGuard, Infogérance de l'infrastructure, maintenance de la baie informatique... etc



20 % d'informatique générale :

Réparation en atelier (changement de disque dur, changement de ram, préparation de pc de prêt, problème d'imprimantes, changement de dalle).

10 % de Téléphonie :

Problème de redirection numéros, communication blanche, Perte de synchronisation XDSL etc.

Présentation de l'Entreprise :

Historique de l'entreprise :

Ans Informatique membre du groupe MCH fut créée en 1993, le siège social était à Thisé (près de Besançon) et son activité était de la vente et réparation de matériel informatique uniquement pour les Particuliers.

En 1995, création de **TIMAS**, en 2007 Mathias Carp rachète la société **Ans Informatique** et lui donne une nouvelle impulsion en orientant l'activité vers le marché professionnel (entreprise, collectivité, association, etc.).

Il développe aussi des prestations et invente son propre modèle économique, notamment celui concernant les sauvegardes externalisées des données.

Petit à petit, Mathias Carp agrandit son entreprise en s'entourant de collaborateurs et crée de l'emploi en allant des techniciens aux conseillers clients (commercial).

Une deuxième agence à Pontarlier est alors créée en 2010, le site rencontre un grand succès. En 2021, l'entreprise **Ans Informatique** ouvre une autre agence à Lons-Le-Saunier, et prévoit en 2022 l'ouverture d'une agence au nord de la Haute-Saône.

Ans informatique maintenant :

Aujourd'hui, **Ans Informatique** c'est 3 Agences :
Besançon, Pontarlier, Lons-Le-Saunier et 20 collaborateurs

Type de Clientèle :

Ans Informatique compte : 100 % de clients professionnels

Concurrence de l'entreprise :

2AS Informatique, Info réseaux Services, Xefi Besançon, Axe informatique

Marques utilisées :

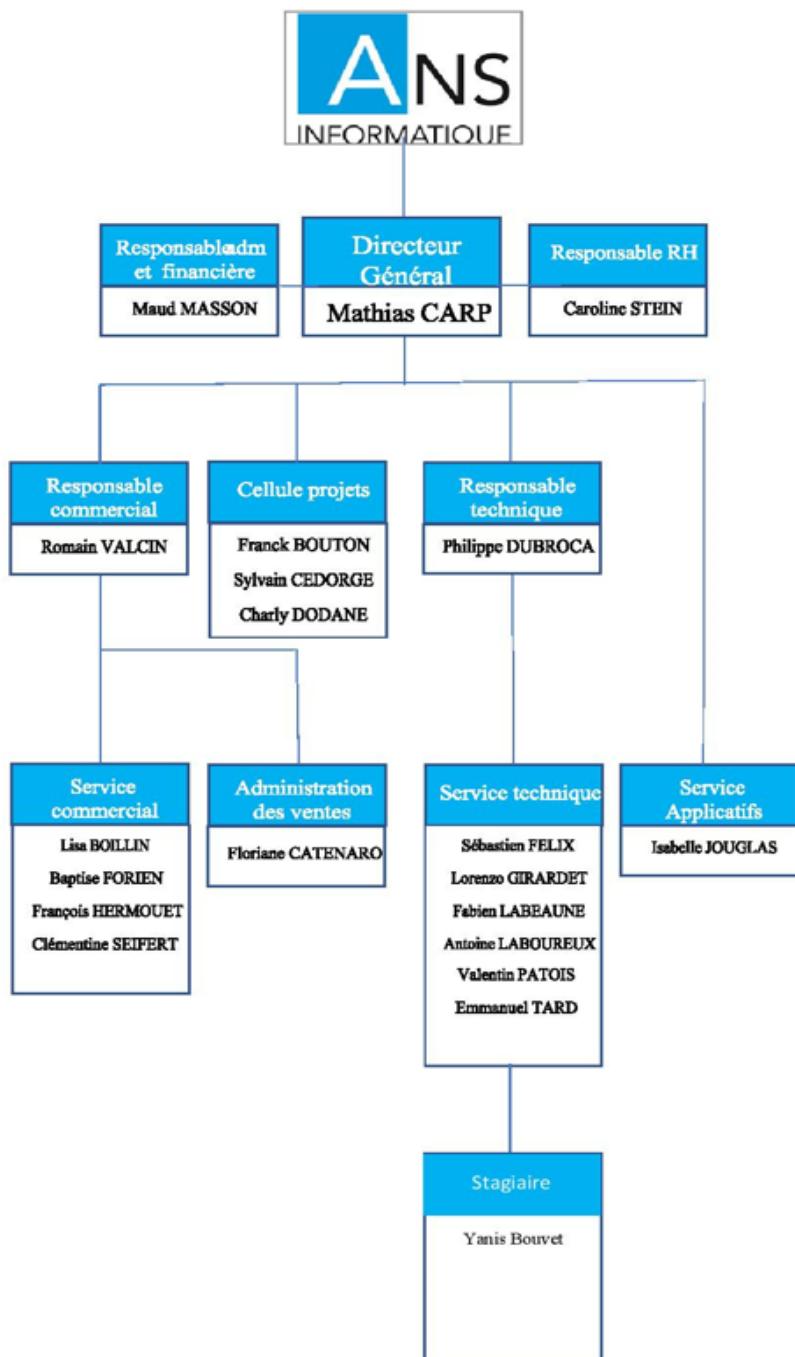
HP, Dell, Microsoft (Silver Partner), Watchguard, Eset, Veeam (Silver Partner)



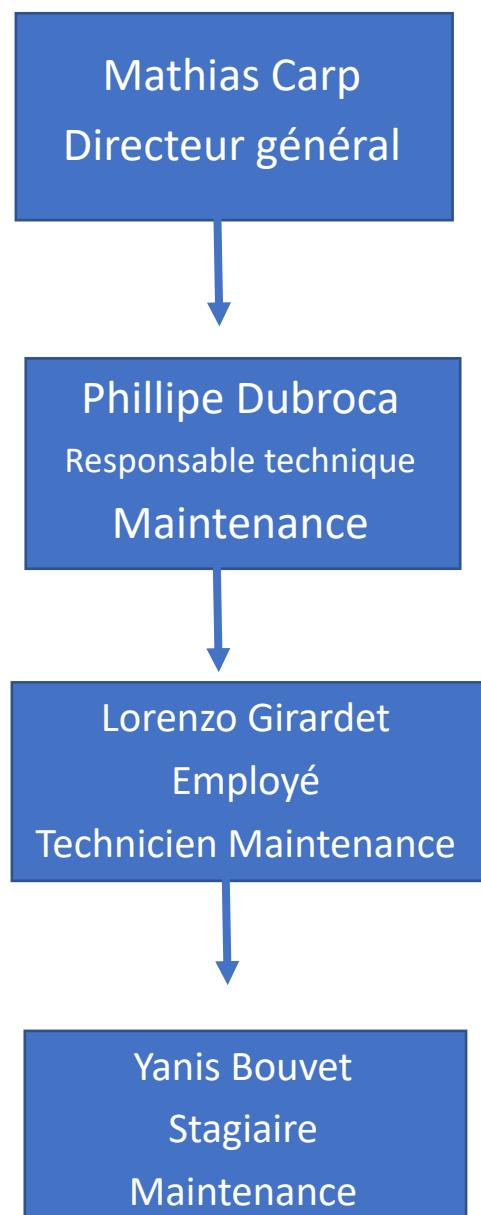
Présentation de l'Entreprise :

Organigramme de l'entreprise :

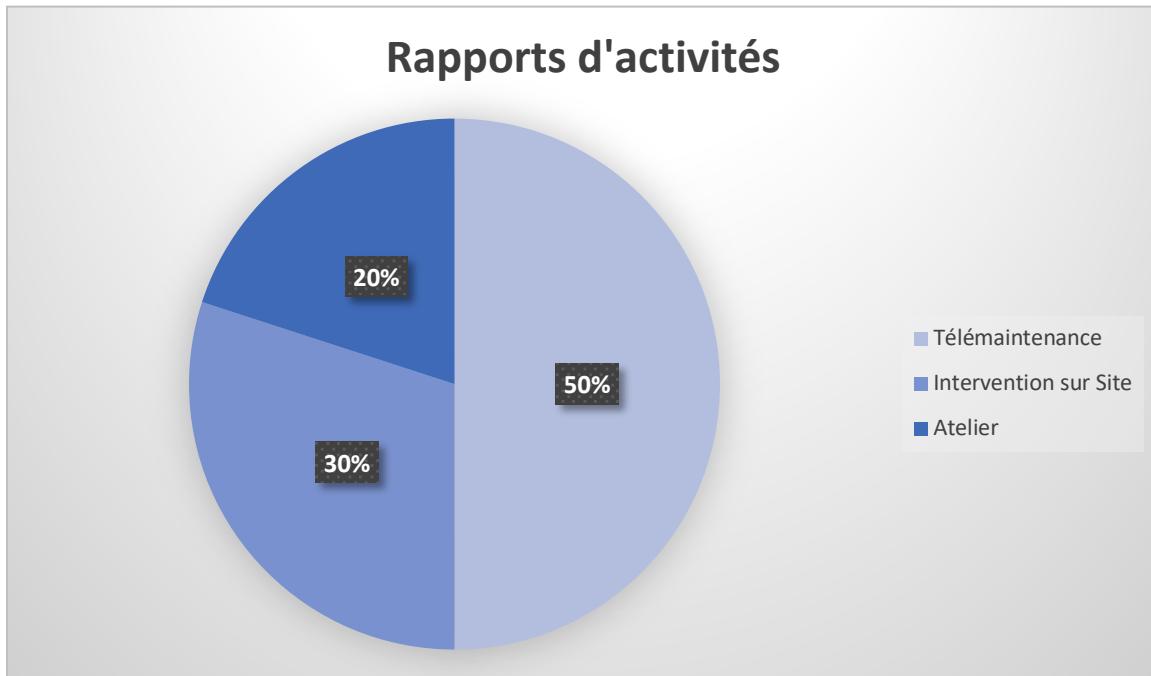
Organigramme de Besançon



Organigramme de Pontarlier



Rapports d'activités



50 % de télémaintenance :

Problème d'imprimante, synchronisation e-mail, problème connexions NAS, mise à jour License Eset, problème utilisateur Active Directory, changement mot de passe session.

30 % d'intervention sur site :

*Migration de poste, accès logiciels professionnels, changement de poste, problème de sauvegarde, *journée d'info gérance.*

20 % d'atelier :

Préparation de poste de prêt, changement de disque HDD vers SSD, problème de démarrage d'un poste, changement d'alimentations.

Durant mon stage, chez Ans Informatique, j'ai effectué la plupart du temps du dépannage à distance, grâce au logiciel TeamViewer qui est un logiciel de d'accès à distance (prise de main à distance).

Le client reste à domicile avec son pc, il lui suffit juste de se rendre sur le site internet de l'entreprise et de télécharger TeamViewer et nous de lui de demander l'accès à distance et on peut intervenir sur son pc directement.

Cette méthode est très pratique pour les petits dépannages, bien sûr !

Ce qui permet à l'entreprise un gain de temps. Si le problème est trop important et par conséquence nécessite des réparations plus précises et intensives, nous nous déplaçons.

Étude de cas :

Étude de cas : créations d'une Session utilisateur e-mail, accès serveur, office..

Le contexte :

Une cliente à envoyer un Ticket sur *GetSup, concernant l'arrivée d'un nouvel arrivant dans l'entreprise, la mission était de lui créer une session avec une boîte e-mail, office, logiciels professionnels.

La problématique :

Par quels moyens allons-nous pouvoir créer une session complète pour un nouvel utilisateur sur un serveur déjà en service ?

Partie technique :

Désignation	Quantités
License Office 365	1
License Exchange (e-mail)	1
PC PORTABLE HP PROBOOK	1



Office 365 Exchange

Sommaire de l'étude de cas :

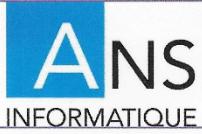
- Recherche du Mot de passe et connexion à distance.....	12
- Créations de l'utilisateur.....	13
- Vérifications des droits de l'utilisateur et du bon fonctionnement.....	14
- Créations de la boîte e-mail.....	15
- Vérification du bon fonctionnement de la boîte e-mail.....	16
- Office 365, Outlook.....	17
- Teams, connexion, imprimante.....	18
- Conclusion de l'étude de cas.....	18

Tous les mots avec cette « * » seront expliqué dans l'annexe voire page 21-22

Étude de cas :

Étude de cas : créations d'une Session utilisateur e-mail, accès serveur, office, etc. :

Fiche concernant la demande de la cliente (différentes informations floutées et remplacer pour cause de confidentialité de l'entreprise).

		Fiche Nouveau(elle) collaborateur(trice)																																																																																																													
		Date :	22/12/2020																																																																																																												
<p>Bonjour, Lors d'un nouvel arrivant au sein de votre société, merci de nous fournir les éléments suivants afin de pouvoir correctement créer un compte informatique :</p>																																																																																																															
<table border="1"><tr><td>Nom de l'utilisateur</td><td colspan="3">Cedric Bec</td></tr><tr><td>Prénom de l'utilisateur</td><td colspan="3">Céline</td></tr><tr><td>Fonction de l'utilisateur (rôle au sein de la société)</td><td colspan="3">Comptable auxiliaire</td></tr><tr><td>Cette personne remplace quelqu'un</td><td>Oui</td><td colspan="2">Non</td></tr><tr><td>Si oui, quelle personne remplace-t-elle</td><td colspan="3">Françoise</td></tr><tr><td>Doit-il avoir une adresse mail</td><td>Oui</td><td colspan="2">Non</td></tr><tr><td>Si oui, quel type d'adresse mail</td><td colspan="3">Cedricbec@nomdelentreprise.fr</td></tr><tr><td colspan="4">Droits sur les dossiers utilisateurs (cocher les cases – par défaut, aucun accès n'est permis sur le réseau)</td></tr><tr><td>Faut-il interdire la suppression</td><td>Oui</td><td colspan="2">Non</td></tr><tr><td>Dossier</td><td>Lecture</td><td colspan="2">Ecriture</td></tr><tr><td>ORCHESTRA</td><td>NON</td><td colspan="2">NON</td></tr><tr><td>DIVALTO</td><td>OUI</td><td colspan="2">OUI</td></tr><tr><td>COFFRETS</td><td>NON</td><td colspan="2">NON</td></tr><tr><td>COMMUN</td><td>OUI IDEM Françoise</td><td colspan="2">OUI IDEM Françoise</td></tr><tr><td>COMMUN 2</td><td>?</td><td colspan="2">?</td></tr><tr><td>DECISIV</td><td>NON</td><td colspan="2">NON</td></tr><tr><td>EDI DATA PROD</td><td>NON</td><td colspan="2">NON</td></tr><tr><td>MPFEXPED</td><td>NON</td><td colspan="2">NON</td></tr><tr><td>OUTILS</td><td>NON</td><td colspan="2">NON</td></tr><tr><td>PDF_ARC</td><td>NON</td><td colspan="2">NON</td></tr><tr><td>PLANS_RECHERCHE</td><td>NON</td><td colspan="2">NON</td></tr><tr><td>PLANS-R</td><td>NON</td><td colspan="2">NON</td></tr><tr><td>SERVICES</td><td>OUI IDEM Françoise</td><td colspan="2">OUI IDEM Françoise</td></tr><tr><td>TACHES</td><td></td><td colspan="2"></td></tr><tr><td>TDCRISK</td><td>NON</td><td colspan="2">NON</td></tr><tr><td>TDCSUITE</td><td>NON</td><td colspan="2">NON</td></tr><tr><td>TRACA</td><td>NON</td><td colspan="2">NON</td></tr></table>				Nom de l'utilisateur	Cedric Bec			Prénom de l'utilisateur	Céline			Fonction de l'utilisateur (rôle au sein de la société)	Comptable auxiliaire			Cette personne remplace quelqu'un	Oui	Non		Si oui, quelle personne remplace-t-elle	Françoise			Doit-il avoir une adresse mail	Oui	Non		Si oui, quel type d'adresse mail	Cedricbec@nomdelentreprise.fr			Droits sur les dossiers utilisateurs (cocher les cases – par défaut, aucun accès n'est permis sur le réseau)				Faut-il interdire la suppression	Oui	Non		Dossier	Lecture	Ecriture		ORCHESTRA	NON	NON		DIVALTO	OUI	OUI		COFFRETS	NON	NON		COMMUN	OUI IDEM Françoise	OUI IDEM Françoise		COMMUN 2	?	?		DECISIV	NON	NON		EDI DATA PROD	NON	NON		MPFEXPED	NON	NON		OUTILS	NON	NON		PDF_ARC	NON	NON		PLANS_RECHERCHE	NON	NON		PLANS-R	NON	NON		SERVICES	OUI IDEM Françoise	OUI IDEM Françoise		TACHES				TDCRISK	NON	NON		TDCSUITE	NON	NON		TRACA	NON	NON	
Nom de l'utilisateur	Cedric Bec																																																																																																														
Prénom de l'utilisateur	Céline																																																																																																														
Fonction de l'utilisateur (rôle au sein de la société)	Comptable auxiliaire																																																																																																														
Cette personne remplace quelqu'un	Oui	Non																																																																																																													
Si oui, quelle personne remplace-t-elle	Françoise																																																																																																														
Doit-il avoir une adresse mail	Oui	Non																																																																																																													
Si oui, quel type d'adresse mail	Cedricbec@nomdelentreprise.fr																																																																																																														
Droits sur les dossiers utilisateurs (cocher les cases – par défaut, aucun accès n'est permis sur le réseau)																																																																																																															
Faut-il interdire la suppression	Oui	Non																																																																																																													
Dossier	Lecture	Ecriture																																																																																																													
ORCHESTRA	NON	NON																																																																																																													
DIVALTO	OUI	OUI																																																																																																													
COFFRETS	NON	NON																																																																																																													
COMMUN	OUI IDEM Françoise	OUI IDEM Françoise																																																																																																													
COMMUN 2	?	?																																																																																																													
DECISIV	NON	NON																																																																																																													
EDI DATA PROD	NON	NON																																																																																																													
MPFEXPED	NON	NON																																																																																																													
OUTILS	NON	NON																																																																																																													
PDF_ARC	NON	NON																																																																																																													
PLANS_RECHERCHE	NON	NON																																																																																																													
PLANS-R	NON	NON																																																																																																													
SERVICES	OUI IDEM Françoise	OUI IDEM Françoise																																																																																																													
TACHES																																																																																																															
TDCRISK	NON	NON																																																																																																													
TDCSUITE	NON	NON																																																																																																													
TRACA	NON	NON																																																																																																													
Date d'arrivée : 01/07/2022																																																																																																															
Autres remarques (particularités, accès aux dossiers):																																																																																																															
<p>Merci de prévoir une session Windows pour Mme LOUIS avec accès Divalto (je m'occupe de la licence) + documents compta + Outlook + identifiants teams. Cette session complète devra être accessible depuis l'ordinateur de Françoise et Sylvie Z à la comptabilité.</p>																																																																																																															
<p>Ne pas supprimer la session de Françoise I encore présente jusqu'au 31/07/22.</p>																																																																																																															

Étude de cas :

Étude de cas : créations d'une Session utilisateur e-mail, accès serveur, office, etc. :

Une fois le ticket réalisé par la cliente via le logiciel GetSup, ainsi que la fiche avec les différentes informations dont on a besoin.

Nous pouvons dès à présent commencer l'intervention ! (Voir page 11)

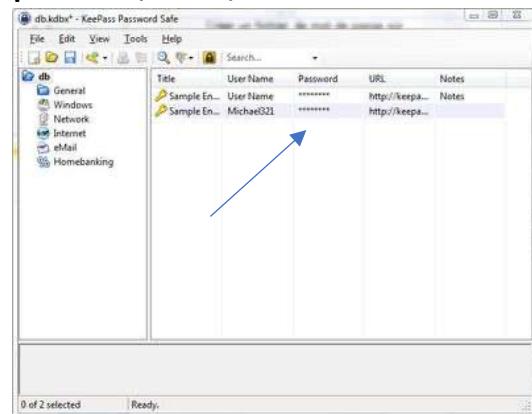
1- Partie : Recherche du Mot de passe et connexion à distance :

Avant de commencer, nous devons aller chercher le mot de passe de l'accès à distance du serveur de la cliente. Pour ce faire. L'entreprise possède une grande base de données sur le logiciel *KeePass avec tous les mots de passe des Clients, compte office, email,

License, logiciel, etc

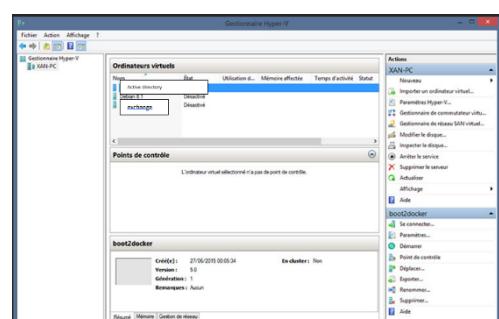
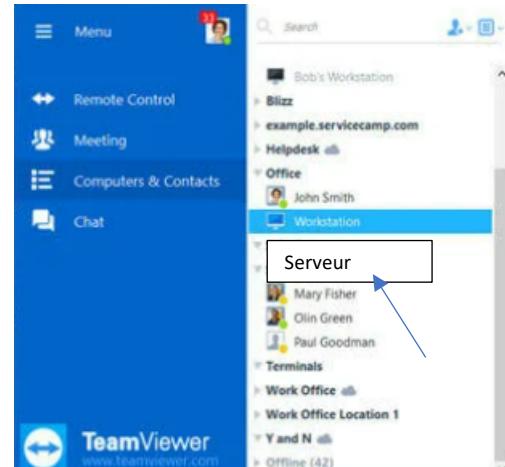
Après avoir trouvé le mot passe du serveur dans le KeePass,
Nous nous rendons sur TeamViewer, il va nous permettre d'y
Accéder à distance !

Une fois arriver sur l'interface de TeamViewer, on se connecte
Sur le serveur de l'entreprise.



Une fois connecter au serveur, nous pouvons donc accéder à
L'hyper V ou tous les *VM sont présente, on peut donc retrouver
(VM active directory, VM exchange, VM Veeam et j'en passe).

L'entreprise utilise plusieurs machines virtuelles en terme
D'organisation et de sécurité.



Étude de cas :

Étude de cas : créations d'une Session utilisateur e-mail, accès serveur, office, etc. :

2- Partie, Créations de L'utilisateur

Une fois accéder à l'hyper V, nous allons nous connecter à la VM (Active Directory) pour la gestion d'utilisateur, nous allons aussi chercher le mot de passe dans Keepass pour nous connecter, comme auparavant.

Une fois sur la VM active directory, il va falloir créer l'utilisateur comme demandé sur la fiche client.

L'utilisateur se nommera Cedric Bec, il sera comptable et cette personne remplacera un utilisateur au nom de François. Donc nous optons pour la solution de la copie de l'utilisateur, car la copie de l'utilisateur conservera tous les droits, etc de l'utilisateur qu'on copie.

Nous nous rendons donc dans l'active directory,
Ensuite dans l'OU (unité d'organisation).

Nous allons par la suite dans le dossier comptia
Et copier l'utilisateur Françoise.

Pour ce faire, nous devons faire un clic droit sur l'utilisateur
Et sélectionnez « copier » et on rentre par la suite
Les différentes infos de l'utilisateur que l'on doit créer.

Prénom : Cedric

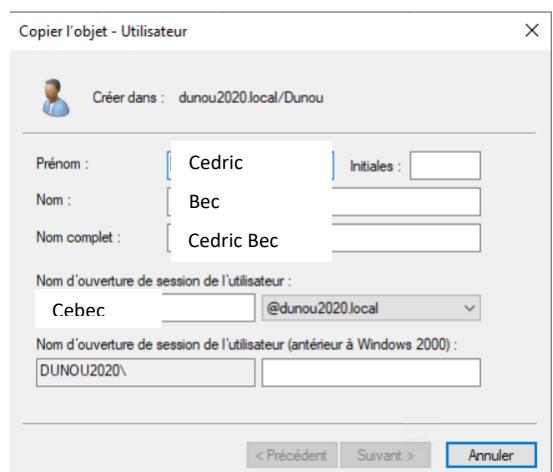
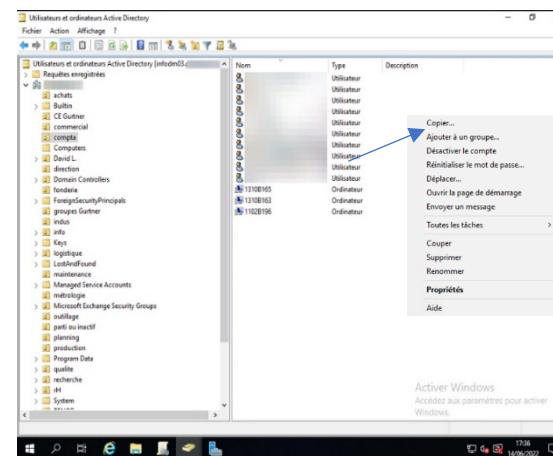
Nom : Bec

Nom complet : Cedric bec

Nom d'ouverture de session : Cebec

On s'est basé sur les autres utilisateurs, pour le nom
D'ouverture de session (2 premières lettre du prénom et le Nom en entier).

Une fois, l'utilisateur créé, nous allons passer à la
Vérification des droits et du bon fonctionnement.



Étude de cas :

Étude de cas : créations d'une Session utilisateur e-mail, accès serveur, office, etc. :

3- Partie, Vérifications des droits de l'utilisateur et du bon fonctionnement :

Suite, à la copie de l'utilisateur, nous devons à présent Vérifier les droits.

Pour être sûr que cela correspond bien à la fiche client.

Pour ce faire, nous devons faire un clic droit sur l'utilisateur (Cédric Bec)

Ensuite Propriétés ---> membres de

Et, on vérifie tous les droits par rapport à la fiche Du client et l'utilisateur de base qu'on à copier. Une fois la vérification faite, nous nous apercevront que les Droits, Correspondent parfaitement à la demande du client.

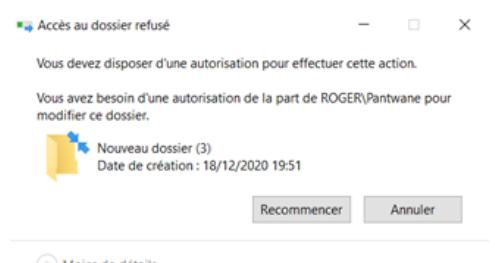
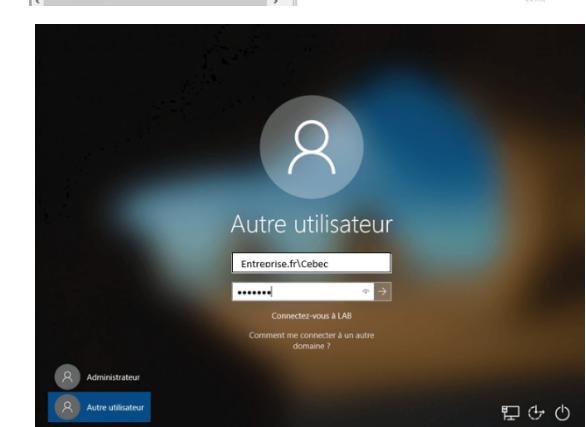
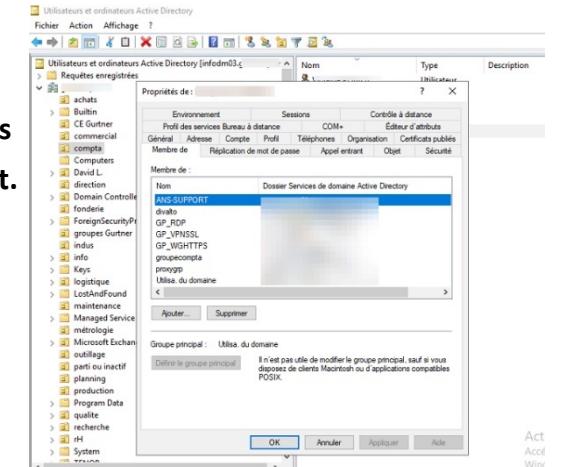
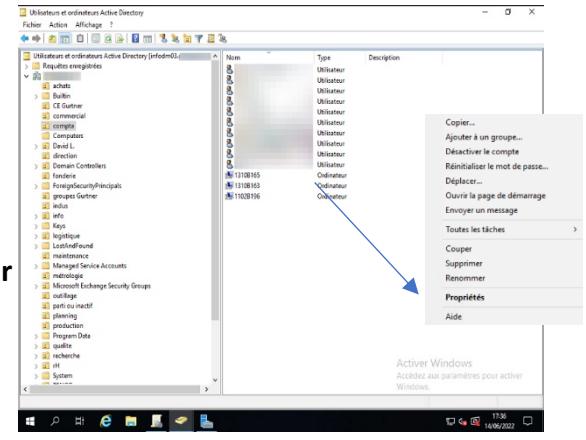
Pour, être sûr que cela est bien fonctionnel.

On peut allez plus loin, nous nous sommes Connecter sur la session de l'utilisateur que nous avons Fait.

Ensuite, on est allé sur le serveur via le chemin d'accès Réseau.

Est on est allé sur les différents dossiers, telle que Orchestra, ou nous n'avons normalement aucun droit.

Et on n'y a pas eu accès, donc cela affirme que les droits Sont bien fonctionnelle et effectif.



Étude de cas :

Étude de cas : créations d'une Session utilisateur e-mail, accès serveur, office, etc. :

4- Partie, Créations de la boîte e-mail :

Après avoir créé l'utilisateur, on va devoir créer la boîte e-mail de Cedric Bec, pour ce faire.

Ans informatique, possède ***Exchange**, ou depuis celui-ci.

Il gère tous les e-mails des entreprises.

Exchange est directement synchronisé avec l'active directory, ce qui permet de sélectionner directement l'utilisateur au quelle on doit créer l'e-mail, contrairement à l'office qui ne se synchronise pas avec active directory.

Pour créer la Boîte e-mail, nous sommes donc retournez sur l'hyper V et nous sommes allez dans la Machine virtuelle Exchange, ensuite, nous sommes allez chercher le mot passe dans le Keepass, pour s'y connecter.

Une fois connecter à la VM, nous sommes allez dans le navigateur et taper le nom de domaine sur le quelle est redirigé exchange (www.nomdelentrepriseexchange.fr). Ensuite nous nous sommes connecter avec les identifiant Administrateur.

Après avoir passé l'authentification, nous sommes allez dans destinataire - → + - → boîte aux lettres utilisateurs - → utilisateurs existants - → Cedric Bec - → enregistrer

Ça nous créer une adresse e-mail automatiquement et ça nous a générer un mot de passe automatiquement.

L'adresse e-mail est maintenant créée, on va pouvoir passer à la vérification de la bonne création.

The screenshot shows two windows from the Exchange Management Shell:

- Left Window (Boîtes aux lettres):** Shows a list of users. One user, "Administrateur", is selected. The details pane shows:
 - Type de boîte aux lettres: Utilisateur
 - Adresse de courrier: Administrateur@...fr
 - Prénom: Arnaud
 - Fonction: Responsable Qualité
 - Bureau:
 - Téléphone professionnel: 153 - 253
 - Fonctionnalités téléphoniques et vocales
 - Messagerie unifiée: Désactivé
- Right Window (Sélectionner un utilisateur):** A modal dialog box titled "nouvelle boîte aux lettres utilisateur". It has two radio buttons:
 - Utilisateur existant (selected)
 - Nouvel utilisateurFields include:
 - Prénom: Arnaud
 - Initials: A
 - Nom: Administrateur
 - *Nom d'affichage: Administrateur
 - *Nom: Administrateur
 - Unité d'organisation: (empty)

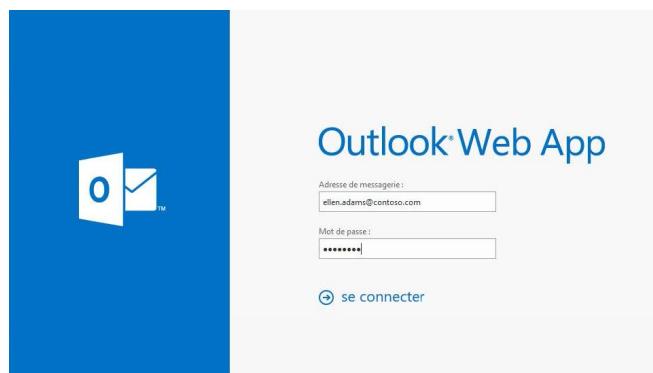
Buttons at the bottom: "Enregistrer...", "Utilisateur", and "Sécurité".
- Background Window (Sélectionner un utilisateur - Forêt entière):** Shows a list of users in the forest. One user, "Admin ARBIDE", is selected. The details pane shows:
 - NOM: Admin ARBIDE
 - UNITÉ D'ORGANISATION: (empty)

Étude de cas :

Étude de cas : créations d'une Session utilisateur e-mail, accès serveur, office, etc. :

5- Partie, vérification du bon fonctionnement de la boîte e-mail :

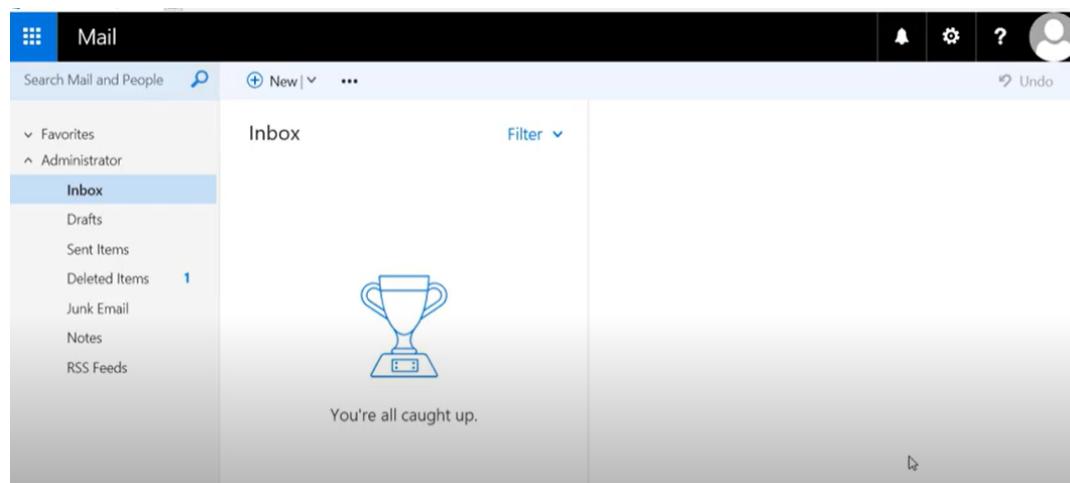
Pour vérifier, le bon fonctionnement de la boîte e-mail, nous allons nous y connecter directement depuis l'adresse web en tapant *www.nomdelentrepriseexchangeowa.fr



Nous arrivons ensuite sur l'interface de connexions Outlook Web App, ce qui va nous permettre de nous connecter à l'adresse e-mail.

Donc pour cela, on va y inscrire l'email de l'utilisateur, ainsi que le mot de passe.
cedricbec@nomdelentreprise.fr et « mot de passe »

Et accéder à cette interface, qui prouve le bon fonctionnement de l'adresse e-mail,
Nous avons réalisé quelques tests en plus envoi de e-mail, réception..



Une fois cela fait, nous pouvons ajouter les données dans le Keepass et donner les accès aux clients (adresse e-mail, mots de passe) via GetSup

Étude de cas :

Étude de cas : créations d'une Session utilisateur e-mail, accès serveur, office, etc. :

6- Partie, Office 365, Outlook :

Une fois l'utilisateur créé ainsi que l'e-mail, nous pouvons passer à la configuration de la session de Cédric Bec.

Nous sommes allés sur place, car cela était plus simple pour nous.

L'ordinateur portable était déjà dans le domaine et il avait déjà la suite office 365 ainsi que les logiciels demandés par la cliente, nous avons donc juste à ajouter le compte office, Outlook, Teams et connecter l'imprimante

OFFICE 365 :

Pour cela, nous nous rendons dans le Keepass et recherchons une License pour l'utilisateur.

Une fois la licence trouvée, nous l'entrons et activons le compte et nous l'épinglons dans la barre des tâches.

OUTLOOK :

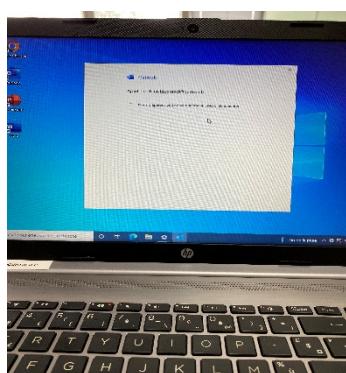
Pour cela, il y'a juste à lancer Outlook et se connecter via l'adresse e-mail de Cédric.

Ensuite, il faut que les anciens e-mails, soit la (remonte) pour cela nous allons donc synchroniser la boite e-mail.

Pour cela, il faut mettre à jour la boîte e-mail, pour ce faire allez dans le sous-menu ensuite :

Envie/réception ---> mettre à jour le dossier.

Ça va, synchroniser tous les e-mails.



Informations sur le produit

Microsoft

Produit Abonnement:
Microsoft 365 Apps for enterprise

Propriétaire :
Ce produit contient :

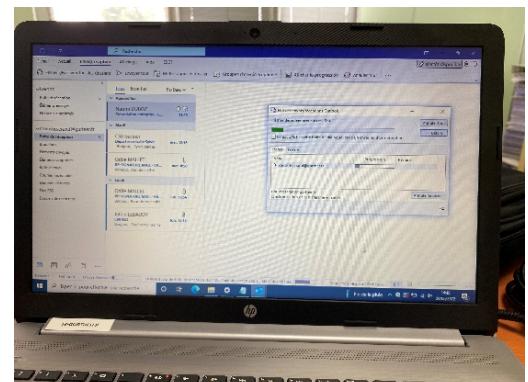
Gérer le compte Changer de licence

Ouvrir le site de mise à jour

Mises à jour pour Office
les mises à jour sont automatiquement téléchargées et installées.

A propos de Word
En savoir plus sur Word, le support technique, l'ID de produit et les droits d'auteur.
Version 2207 (Build 15427.20210) Office - Démarrer en un clic (+)
Caractéristiques

Nouveautés
Découvrir les mises à jour récemment installées.



Étude de cas :

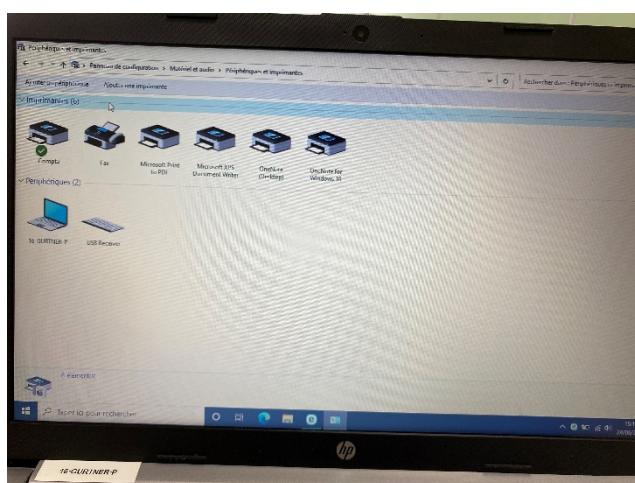
Étude de cas : créations d'une Session utilisateur e-mail, accès serveur, office, etc. :

7- Partie, Teams, connexion imprimante :

Pour la synchronisation Teams, il va falloir juste lancer le logiciel et il va se connecter automatiquement.



Pour la connexion à l'imprimante, il va falloir se rendre dans le panneau de configuration --> périphérique et imprimantes --> ajouter un périphérique et ajouter l'imprimante, une fois cela fait on peut renommer l'imprimante en « Compta » et la mettre par défaut.



8- Partie, conclusion de l'étude de cas :

La problématique a été résolue avec succès, l'intervention et la création de l'utilisateur ainsi que l'adresse e-mail, ont bien été faites.

La cliente était très satisfaite du travail réalisé.

Conclusion :

Ce stage m'a permis d'en apprendre beaucoup plus sur le métier de dépannage informatique, il m'a aussi fait comprendre les difficultés en entreprise que l'on peut rencontrer.

Ce stage m'a permis d'avoir de nouvelles connaissances concernant, la configuration de serveur, la gérance d'une infrastructure et j'en passe...

Les Points forts :

- **J'ai Gagné en autonomie durant ce stage**
- **Je sais comment se passe une intervention en télémaintenance**
- **Je connais le fonctionnement de l'entreprise**
- **Je sais effectuer des sauvegardes de serveur**

Les Points à améliorer :

- **Bien écouter la demande du client**
- **Prendre la parole face à la clientèle**

Remerciements :

Tout d'abord, je tiens à remercier l'entreprise de m'avoir accepté en stage, j'ai appris énormément durant ce stage à Ans Informatique

Grâce à l'entreprise, j'ai gagné des compétences que je n'avais pas acquises dans le passé. Elle m'a aussi rendu compte des erreurs que j'ai pu faire auparavant.

J'ai apprécié le fait d'être dans un milieu de professionnels et bénéficier de leurs précieux conseils, leurs connaissances et bien sûr leur savoir-faire.

Pour terminer, je tiens à remercier Lorenzo Girardet, pour l'aide qu'il a pu me prodiguer durant ce stage ainsi que son accompagnement.



Annexe et Définitions :

Qu'est-ce qu'active directory ?

Active Directory (AD) est un service d'annuaire qui fonctionne uniquement sur Windows Server. Sa fonction principale consiste à permettre aux administrateurs de gérer les permissions et de contrôler l'accès aux ressources du réseau. Active directory permet de gérer son infrastructure avec ses utilisateurs, groupe, etc.

Dans Active Directory, les données sont stockées sous forme d'objets. Ceux-ci comprennent les utilisateurs, les groupes, les applications et les périphériques. En outre, ils sont classés en fonction de leur nom et de leurs attributs.

Qu'est-ce que l'info gérance ?

Gestion de tâches informatiques confiées par une entreprise à un prestataire extérieur. C'est-à-dire qu'une fois par mois, nous devons effectuer une journée d'info gérance dans une entreprise, pendant cette journée, on effectue tous les tâches problématiques de notre client. (Problème d'imprimantes, gestion de logiciel).

Qu'est-ce que le KeePass ?

KeePass 2.x est un gestionnaire de mot de passe libre et open source, à usage personnel qui tourne en local, KeePass est utilisé par l'entreprise pour stocker tous les mots de passe, nom utilisateur, License de certain logiciel, cette base de données et accessible par tous les techniciens de l'entreprise. L'utilité de ce logiciel et d'abord qu'il est open source et qu'il est assez simple d'utilisation et on peut bien sûr le stocker en local !

L'utilité de copier un utilisateur Active Directory ?

L'utilité de copier un utilisateur ça va nous servir à gagner du temps, car les droits nous n'aurons pas besoin de le remettre sur le nouvel utilisateur. Il ne faut pas faire cette manipulation si on n'est pas sur des droits que l'on va mettre au nouvel utilisateur.

Qu'est-ce qu'une OU (unité d'organisation) ?

Une unité d'organisation est un conteneur dans un domaine Microsoft Active Directory qui peut contenir des utilisateurs, des groupes et des ordinateurs. Dans l'étude de cas l'OU présente est celle dans l'entreprise et elle contient : groupes, utilisateurs, ordinateurs et j'en passe.etc

Qu'est-ce que Exchange ?

Le serveur de messagerie Exchange permet d'envoyer des e-mails et de gérer les emails professionnels, Exchange est totalement personnalisable, ergonomique et intuitif. Les emails peuvent être envoyés en interne ou en externe. La messagerie Exchange permet une gestion intelligente de votre parc informatique de toute taille d'entreprise. Exchange est assez facile à comprendre de plus Exchange est synchronisé avec Active Directory comparer à office 365, etc. ce qui nous a permis de nous simplifier la tâche !

Annexe et Définitions :

Qu'est-ce que Outlook Owa ?

Pour s'identifier, on nous propose deux types d'authentification

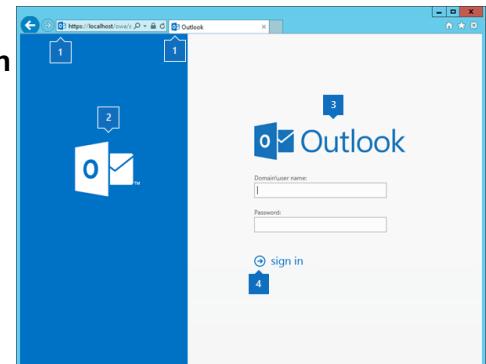
On va d'abord commencer par l'authentification

Sur la base d'administrations Outlook,

Cela va nous permettre de gérer les e-mails, etc. j'en passe.

C'est ce que nous avons utilisé pour créer l'e-mail du client.

Il se présente sous cette interface.



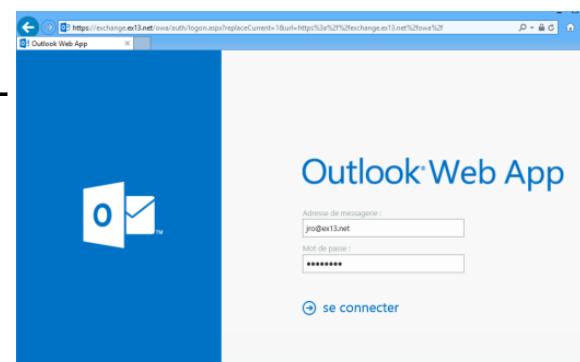
L'authentification par le Web APP, cette interface

Depuis celle-ci, on doit modifier la fin de la partie de l'URL

Par le mot « OWA » qui signifie WEB APP et par la suite

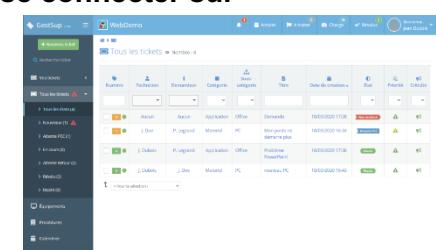
On va pouvoir s'identifier par l'adresse

E-mail du client et donc faire, les différentes vérifications



Ce que vous devez comprendre de cette explication :

C'est qu'il, y'a deux modes d'identifications sur l'interface Web d'Outlook, une pour la partie Administrateur du Serveur (gestion utilisateur) et une pour se connecter sur l'adresse e-mail des différents clients !



Qu'est-ce que GetSup ?

GestSup un logiciel de Gestion de Support 100 % web

Il permet la gestion de tickets et d'équipements,

Ainsi permet à l'entreprise de gérer les clients sa demande, le temps passé. etc.

Qu'est-ce qu'une VM ?

Une VM est une Machine virtuelle est un environnement entièrement virtualisé qui fonctionne sur une machine physique. Elle exécute son propre système d'exploitation et bénéficie des mêmes équipement qu'une machine physique : CPU, mémoire RAM, disque dur et carte réseau.

