



**Institut Universitaire de Technologie,
Aix-Marseille Université**

**RAPPORT DE STAGE
Diplôme Universitaire de Technologie
Spécialité Réseaux et Télécommunications**

Technicien HelpDesk

Allan HAILLOT

**ECONOCOM OSIATIS FRANCE
CNIM**

Responsable entreprise : Vincent Moginot

Responsable académique : Ivan Madjarov

2018

Remerciements

Tout d'abord, je souhaite remercier mon tuteur de stage, MOGINOT Vincent, responsable du support technique à la CNIM, de m'avoir accompagné tout au long de ce stage et de m'avoir intégré à l'entreprise. En effet, il a eu l'obligeance de m'attribuer deux projets très intéressants et plusieurs missions quotidiennes qui m'ont permis de comprendre en quoi consistait le métier de technicien de maintenance.

Ensuite j'aimerais remercier ACQUAVIVA Pascal, employé au sein de la structure Econocom, qui m'a aidé à me mettre en relation avec les recruteurs de cette entreprise.

De plus, j'adresse mes remerciements à LECOUBE Sophie, chargée de recrutement, qui m'a fortement aidé dans l'obtention de ce stage en m'informant régulièrement de l'avancée de mon possible recrutement. Ainsi, elle a suivi l'évolution qui a été la mienne tout au long du stage avec attention et bienveillance. C'est également par ses soins que j'ai pris connaissance de l'organigramme d'Econocom et m'en a expliqué le fonctionnement.

Enfin, je tiens à remercier l'équipe du support technique qui m'a intégré, accompagné, aidé dans mes débuts et formé aux différentes tâches qui m'ont été confiées.

Table des matières

1	Introduction.....	7
2	Les entreprises.....	7
2.1	Econocom Osiatis France	7
2.1.1	L'histoire de l'entreprise.....	7
2.1.2	Organigramme.....	8
2.2	CNIM.....	8
3	Les projets réalisés	9
3.1	Le parc informatique	9
3.2	Création de profil réflexe.....	11
4	Les missions quotidiennes	12
4.1	Les interventions.....	12
4.2	Les autres missions	14
5	Conclusion.....	17
6	Glossaire.....	18
7	Bibliographie.....	19
8	Sitographie	19

1 Introduction

De notre temps, les domaines d'activités dans divers milieux professionnels se sont multipliés. De grandes entreprises se sont lancées dans l'externalisation de certaines d'entre elles, remplaçant des unités au sein de diverses autres sociétés. Dans notre situation, l'informatique est devenue un domaine indispensable dans toute entreprise, quel que soit leur secteur.

Econocom a saisi cette opportunité pour devenir une entreprise mondiale qui répond à l'appel d'offre pour gérer une partie de l'administration de diverses compagnies.

Cette entreprise m'a recruté en tant que technicien helpdesk stagiaire ou technicien de maintenance.

Ce dernier a pour mission principale de régler les problèmes liés au système d'information des employés. Il intervient sur les logiciels ou le matériel. Son champ d'action comprend l'intervention sur les réseaux, la bureautique ou encore la messagerie.

Ainsi, le technicien helpdesk doit combiner compétences techniques et aptitudes humaines pour pouvoir répondre aux besoins d'un utilisateur. Cela nécessite, d'une part, d'être organisé, minutieux et patient afin de cerner au mieux les difficultés rencontrées et d'autre part, d'avoir le sens de l'écoute, d'être autonome et de s'auto-former, pour mettre en place les procédures efficaces et nécessaires à la résolution des problèmes soulevés.

Dans le présent rapport, nous nous intéresserons sur la place du technicien helpdesk au sein de l'entreprise et nous nous interrogerons sur les différentes problématiques qui incombent à ce poste.

C'est pourquoi, le premier temps d'étude sera consacré à la présentation de l'entreprise qui m'a accueillie durant ce stage, Econocom et de l'un de ses prestataires, la CNIM*.

Dans un second temps, nous exposerons, en les contextualisant et en les décrivant, les projets effectués et les différentes missions réalisées tout au long de cette période de stage.

2 Les entreprises

2.1 Econocom Osiatis France

2.1.1 L'histoire de l'entreprise

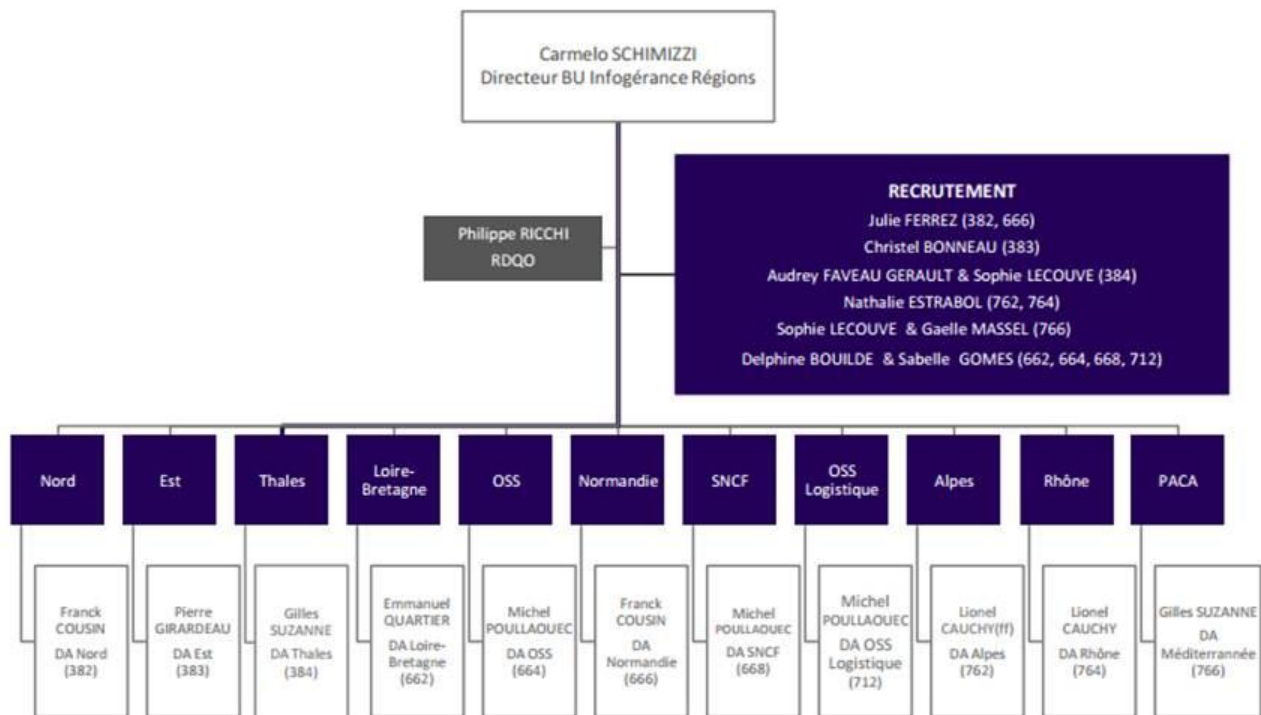
Econocom a été fondé en 1974. Cette entreprise est mondiale. Elle a obtenu le statut de société européenne à partir de décembre 2015 et Econocom a été renommé à ce moment-là en un groupe, Econocom Osiatis France est une entité de ce groupe. Il s'est expertisé dans les trois métiers qui en fait sa renommée.

Le premier étant également le premier créé, la « gestion de la technologie et le financement ». Ce métier permet d'apporter des réponses concrètes et pertinentes aux promesses du digital en levant les freins financiers qui ralentissent l'accès aux bénéfices du digital.

Le second, « produits et solutions » est le développement d'extranet par les équipes de la société ou encore intégrer des nouveaux équipements dans notre environnement.

Quant au dernier, « services », Econocom s'est engagé à fournir aux entreprises des applications orientées métiers, performantes, sûres, optimisées et à les fournir dans des délais très courts. Dans ce métier, il propose également un lieu de stockage, les Datacenters pour stocker et protéger les données sensibles des entreprises.

2.1.2 Organigramme



Découpage d'Ecoconocom Osiatis France au niveau national

2.2 CNIM

L'histoire de la CNIM remonte au second empire. Elle est créée le 21 mai 1856 par décret impérial sous le nom de la Société Nouvelle des Forges et Chantiers de la Méditerranée, qui sera très vite connu sous l'acronyme FCM*.

A partir de 1966, la FCM change de nom pour prendre son nom actuel, la CNIM.

Cette entreprise mondiale a quatre secteurs d'activités principaux qui sont l'Environnement, l'Energie, l'Industrie, les Services et enfin la Défense et Sécurité Civile.

Dans le secteur de l'Environnement, la société propose des solutions pour le traitement des déchets, la maîtrise des émissions pour les énergies renouvelables. Elle travaille également aux questions de l'efficacité énergétique des installations.

Dans le domaine de l'Energie, le groupe CNIM propose des solutions innovantes pour garantir une efficacité, une sécurité et une durabilité optimales aux équipes qui sont associés à ce secteur d'activité.

Le secteur de l'Industrie et Services permet quant à lui permet la fabrication d'équipement uniques ou via des solutions déjà existantes pour assurer une efficacité et une sécurité fiable tout en respectant l'environnement comme c'est par exemple le cas pour l'industrie de Chaudronnerie.

Enfin, la division de la Défense et Sécurité Civile propose des équipements et solutions résistants dont l'un des buts principaux est de rester à la pointe de la technologie pour servir au moins les forces armées. Cela recouvre à la fois la protection des personnes, des entreprises mais aussi des Etats, et la projection terrestre et maritime. Ainsi, on retrouve dans ce domaine la création de systèmes de Dissuasion, de procédures pour la surveillance optronique ou encore de systèmes de franchissement terrestre.

3 Les projets réalisés

3.1 Le parc informatique

En arrivant sur mon lieu de stage, j'ai appris que l'entreprise a un parc informatique très important. En effet, chaque ordinateur est attribué à un utilisateur et facturé à une entité en lien avec les quatre secteurs de développement présentés précédemment (Défense, Energie, Environnement, Industrie et services).

Or, lors de mon arrivée dans l'entreprise, un nombre important de ces ordinateurs n'était plus répertoriés correctement. L'objectif a donc été de pallier ce manquement.

C'est pourquoi, les missions qui m'ont été confiées pour résoudre cette tâche ont été au nombre de trois.

- En premier lieu, ce qu'on appelle « Justesse PC » ; à partir du logiciel Ps'Soft, logiciel regroupant plusieurs fonctionnalités, celles de faire la gestion des demandes aux services faits par les utilisateurs (figure 1) ou la gestion du matériel acheté par l'entreprise (figure 2). Cette mission consistait à rechercher et trouver tous les ordinateurs à l'aide d'un compte utilisateur inactif (figure 3) ou à partir du numéro de l'ordinateur. Ensuite, il est nécessaire de le localiser, c'est-à-dire de vérifier dans quelle entité ils se trouvent. A la suite de quoi, charge est de vérifier si un ticket a été créé pour récupération de matériel en question. Cela peut par exemple arriver en cas de départ d'un employé ou de changement de section. Enfin, une dernière vérification auprès du responsable hiérarchique de la personne concernée est nécessaire pour valider l'exactitude des renseignements de localisation du matériel. Au début de cette mission il y avait plus d'une centaine d'ordinateurs non répertoriés. A ce jour il en reste une quarantaine.
- Dans un second temps, une fois le matériel répertorié, il fallait vérifier tous les ordinateurs dit « KO » (figure 3). Cette expression désigne un ordinateur qui n'apparaît pas sur le réseau depuis un certain temps. Pour cela, il est impératif de contacter tous les utilisateurs et de comprendre auprès d'eux la raison de cette inactivité. Une fois l'information reçue et validée, est effectuée une mise à jour du logiciel pour certifier ou réaffecter les ordinateurs.
- Dans un dernier temps, il m'a été demandé la vérification de tout le matériel ayant plus de quatre ans. En effet, après ce laps de temps, la garantie est expirée. Il s'agit donc à ce moment de la procédure, d'appeler les utilisateurs et de convenir de rendez-vous pour le remplacement du matériel obsolète.

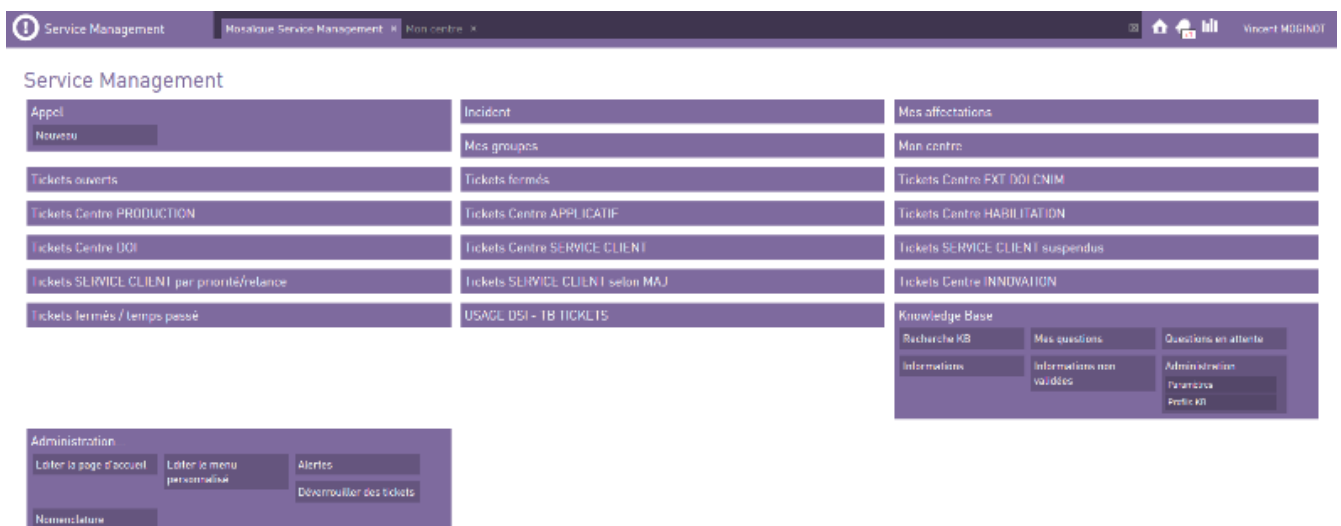


Figure 1 : Page d'accueil Ps'Soft de gestion des Services

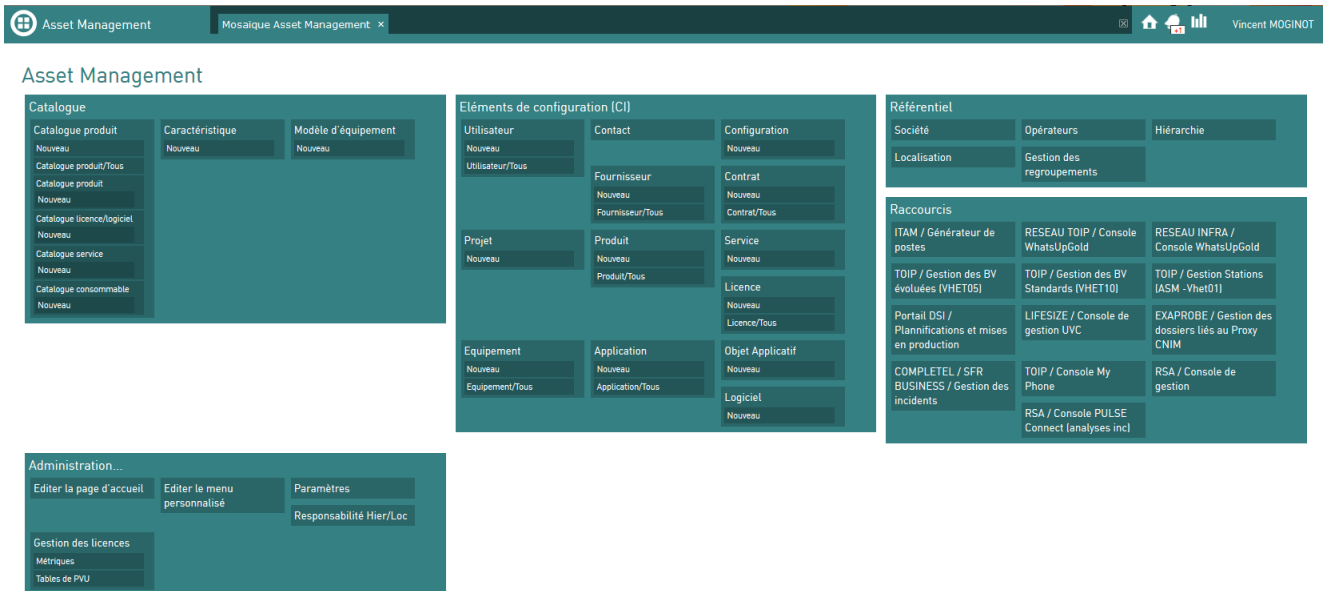


Figure 2 : Page d'accueil Ps'Soft de la gestion d' Actifs

Etat	(Plusieurs éléments)			
Nombre de Désignation	Étiquettes de colonnes			
Étiquettes de lignes	KO	OK	Total général	
COMPTES GÉNÉRIQUES		1	1	100%
COMPTES INACTIFS	27	13	40	33%
AMATSIAQUITAINE	9	78	87	90%
AMISOFTWARE	1		1	0%
BERTIN CORP	3	3	6	50%
BERTIN IT	67	56	123	46%
BERTIN PHARMA	1	1	2	50%
BERTIN TECHNOLOGIES	163	491	654	75%
CE83-LS		4	4	100%
CNIM	517	1423	1940	73%
CNIM AZ	6	25	31	81%
CNIM BABCOCK MAROC	9	29	38	76%
CNIM CANADA	1		1	0%
CNIM CENTRE FRANCE		7	7	100%
CNIM ECS	1	1	2	50%
CNIM ENERGIE BIOMASSE	3	25	28	89%
CNIM INDIA PRIVATE LIMITED	1	2	3	67%
CNIM INSERTION		1	1	100%
CNIM MARTIN PRIVATE LIMITED	5	5	10	50%
CNIM OUEST ARMOR		10	10	100%
CNIM TERRE ATLANTIQUE		6	6	100%
CNIM UK	4	3	7	43%
CTE	4	66	70	94%
LAB GEODUR GMBH	3	17	20	85%
LAB GMBH	1	8	9	89%
LAB S.A.	24	144	168	86%
LAB US	2	4	6	67%
MESE	4	25	29	86%
SAPHYMO GMBH	2	3	5	60%
SUNCNIM	20	24	44	55%
THIVERVAL GRIGNON		4	4	100%
VECSYS		1	1	100%
(vide)	2	1	3	33%
Total général	880	2481	3361	74%

Figure 3 : Tableau des ordinateurs présent au sein de la CNIM

Cependant, mes missions au sein de l'entreprise ne sont pas limitées à ces premières activités, et mon responsable de stage m'a donné l'opportunité de diversifier mon champ d'action.

3.2 Création de profil réflexe

Dans l'entreprise, de nombreux logiciels sont installés pour les utilisateurs et un grand inventaire de procédures à suivre est utilisé au quotidien. On peut parmi elles mentionner la maîtrise d'un ordinateur, le traitement d'un ticket ouvert, ou encore le traitement de l'appel d'un utilisateur.

Le second projet qui m'a été confié a consisté à créer des profils réflexes ou autrement nommés des fiches réflexes. Il s'agit alors de chercher tous les logiciels et les procédures existants dans l'entreprise et ensuite créer les fiches techniques associées. On a pour cela créé un modèle de fiche réflexe vierge pour s'en servir de support pour toutes les autres (figure 4).

Modèle New

lundi 30 octobre 2017 18:17

Est-ce un incident?

-> Check de la KB avec les mots clé suivants :
 -> Procédures => emplacements possible (Econom / Portail CAO / ...)
 -> Outil(s) :

-> Ticket :

Résolution	<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non
Sujet(s)		
Centre(s)	Service Client	CENTRE
Groupe(s)	MCO-SUPPORT-TECHNIQUE	GRUPE

Est-ce une demande?

	<input type="checkbox"/> Service Client	<input type="checkbox"/> Autres
Sujet(s)		
Outil(s)/Accès		
Procédure(s)		
Prérequis	<input type="checkbox"/> Compte utilisateur <input type="checkbox"/> Mail au support technique : support-technique@cnim.com <input type="checkbox"/> Formulaire du portail http://mode.nim.net/formulaire-demande.aspx <input type="checkbox"/> Validation du responsable hiérarchique	<input type="checkbox"/> Compte utilisateur <input type="checkbox"/> Mail au support technique : support-technique@cnim.com <input type="checkbox"/> Formulaire du portail http://mode.nim.net/formulaire-demande.aspx <input type="checkbox"/> Validation du responsable hiérarchique
Groupe(s) de traitement	<input type="checkbox"/> PS'SOFT :	<input type="checkbox"/> PS'SOFT :

Remarque(s) :

Figure 4 : Fiche réflexe vierge

- Pour cela, on doit tout d'abord déterminer la nature de ce que l'utilisateur déclare et distinguer les incidents des demandes. A partir de ce premier diagnostic, on peut commencer à créer la fiche réflexe.
- Une fois la nature identifiée, la procédure varie. En effet, s'il s'agit d'un incident, il faut analyser l'incident en question, le traiter le cas échéant, ou, dans le cas contraire, le transmettre au groupe compétent (MCO-SUPPORT TECHNIQUE, ADM-SYSTEME, ...) qui peut traiter l'information.
- Ensuite, si c'est une demande, il est indispensable de comprendre ce qui est attendu par l'utilisateur pour pouvoir trouver le groupe de travail concerné et faire suivre ensuite la demande d'intervention et de traitement.
- Enfin en dernier sur la fiche, il est pertinent de mettre des remarques qui semblent intéressantes à savoir, par exemple, pour l'installation d'un logiciel, on pouvait noter qu'il était nécessaire de faire attention à la langue d'installation utilisée (figure 5).

Est-ce un incident?

-> Check de la KB avec les mots clé suivants : [Autocad](#), Autodesk
-> Procédures => [Portail CAO](#)
-> Outil(s) :

-> Ticket :

Résolution	<input checked="" type="checkbox"/> Oui	<input checked="" type="checkbox"/> Non
Sujet(s)		
Centre(s)	Service Client	Applicatif CNIM
Groupe(s)	MCO-SUPPORT-TECHNIQUE	APP-XAO

Est-ce une demande?

	<input checked="" type="checkbox"/> Autres	<input checked="" type="checkbox"/> Service Client
Sujet(s)	Validation Installation logiciel	Installation logiciel
Outil(s)/Accès	Portail CAO	
Procédure(s)		Après validation de l'équipe CAO: Autocad Mechanical 2014 FR LAB SA : Lien Portail CAO Autocad Mechanical 2016 FR LAB SA : Lien Portail CAO Autocad 2015 FR LAB SA : Lien Portail CAO Autocad 2016 FR LAB SA : Lien Portail CAO Autocad Electrical 2016 BERTIN : Lien Portail CAO Autocad Plant3D 2016 CBS : Lien Portail CAO Autocad 2017 FR CNIM SA : Lien Portail CAO
Prérequis	<input checked="" type="checkbox"/> Compte utilisateur <input type="checkbox"/> Mail au support technique : support-technique@cnim.com <input type="checkbox"/> Formulaire du portail http://inside.intranet.cnim.net/Formulaire-demande.aspx <input type="checkbox"/> Validation du responsable	<input checked="" type="checkbox"/> Compte utilisateur <input type="checkbox"/> Mail au support technique : support-technique@cnim.com <input type="checkbox"/> Formulaire du portail http://inside.intranet.cnim.net/Formulaire-demande.aspx <input type="checkbox"/> Validation du responsable
Groupe(s) de traitement	<input checked="" type="checkbox"/> PS'SOFT : Applicatif CNIM\APP-XAO	<input checked="" type="checkbox"/> PS'SOFT : Service Client\MCO-SUPPORT-TECHNIQUE

Remarque(s) :
Attention : [Les installations d'autocad sont différentes en fonction des entités.](#)

Figure 5 : Fiche réflexe du logiciel Autocad

Autocad est un logiciel de dessin assisté par ordinateur. Son utilisation principale reste la construction de maquette.

En parallèle de mes missions principales, m'ont été affectées des tâches quotidiennes qu'il fallait traiter en fonction de la priorisation.

4 Les missions quotidiennes

4.1 Les interventions

Tous les jours, j'ai pu faire face à de nombreuses situations entraînant des interventions très diversifiées.

Tout d'abord, il semble pertinent de commencer par la présentation de la plus commune d'entre elles. Régulièrement, les utilisateurs appellent le service pour des dysfonctionnements de branchements. Ceux-là sont généralement occasionnés par un coup dans les fils ou la tour, ce qui entraîne alors des écrans noirs. Habituellement, les anomalies dans le fonctionnement de l'ordinateur venaient d'un problème physique. Il fallait donc simplement vérifier si les fils étaient bien branchés et si ce n'était pas le cas, les rebrancher correctement.

Par la suite, nous pouvions nous déplacer sur site pour installer le matériel des nouveaux arrivants dans l'entreprise. Il fallait, pour ce faire, récupérer ledit matériel au bureau du support ou dans l'entrepôt de stockage. Cet espace de stockage est plus communément appelé, par les techniciens, la « prison ». Celui-ci est appelé de cette façon car à l'intérieur de l'entrepôt se trouve une « cage métallique » où est enfermé le matériel. Ensuite, selon la demande faite, le matériel attribué était différent. Par exemple, les ordinateurs Dell, les plus anciens du parc informatique,

étaient attribués aux stagiaires ou aux prestataires de passage. De même, les ordinateurs HP, les plus récents du parc informatique, étaient, quant à eux, attribués aux employés ayant un CDD* long ou un CDI*. De plus, les ordinateurs Dell E5430, E5440, E6230 (figure 6), E7240, Optiplex 390 et 790, ainsi que les ordinateurs HP 820,840 (figure 7), 850, et slice sont attribués pour des tâches de bureautique comme pour le secrétariat ou encore l'administration. Tous les autres ordinateurs Dell M4600, M4700, T3500, T3600 (figure 8) et HP Z230, Z240 (figure 9) et Zbook15 étaient attribués aux utilisateurs ayant besoins de beaucoup de mémoire, de ram* et d'un processeur puissant et d'une carte graphique de calcul. Ces ordinateurs sont généralement utilisés pour des logiciels de calculs ou de maquettes pour n'en citer que deux.



Figure 6 : Ordinateur portable Dell E6230



Figure 7 : Ordinateur portable HP 840



Figure 8 : Ordinateur Fixe Dell T3600

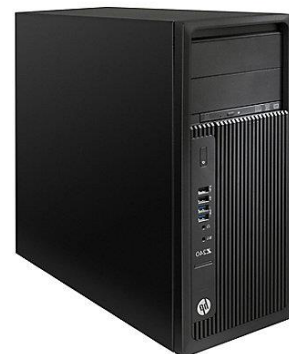


Figure 9 : Ordinateur fixe HP Z240

Par la suite, il était possible que nous soyons également appelés pour mettre une ligne téléphonique en place. Cela consistait à établir une installation physique du téléphone fixe qu'il fallait connecter au réseau de l'entreprise.

Une autre mission quotidienne était de se déplacer sur site pour effectuer le changement d'ordinateurs anciens ou défectueux. De la même façon, nous devions aussi ajouter des composants sur les ordinateurs déjà présents, comme par exemple, ajouter un autre disque dur interne supplémentaire ou augmenter la mémoire vive de l'ordinateur examiné.

Occasionnellement, nous avons dû intervenir à cause d'un défaut de la connexion de divers périphériques sur le réseau. En effet, une imprimante ou un scanner pouvait être coupé de ce dernier soit par le déplacement de la machine soit, par exemple, en raison de l'écrasement d'un câble qui l'aurait alors rendu inutilisable.

En dehors de mes deux projets, ce qui m'a pris le plus de temps durant mon stage aura été d'effectuer les interventions, car leur durée dans le temps m'était rarement connue.

Ces multiples interventions m'ont permis d'échanger avec de nombreuses personnes extérieures à mon service. J'ai aussi eu l'opportunité d'échanger en anglais avec des collègues de

l'étranger. En effet, j'ai eu l'occasion d'interagir avec des employés de la filiale de la CNIM située en Inde.

4.2 Les autres missions

Les interventions occupaient une grande partie de mes journées mais ce n'étaient pas mes seules responsabilités.

En effet, il m'a aussi été confié de nombreuses missions quotidiennes. En commençant par exemple par gérer les mails des demandes et incidents (figure 10) mais aussi, assurer le suivi en créant un ticket adapté (figure 11). Précisons qu'il est nécessaire de créer un ticket à chaque fois qu'un utilisateur a un incident ou fait une demande pour suivre l'évolution de celle-ci. Il s'agit enfin de l'affecter au bon groupe de traitement (figure 12) et traiter le ticket pour répondre à la demande.

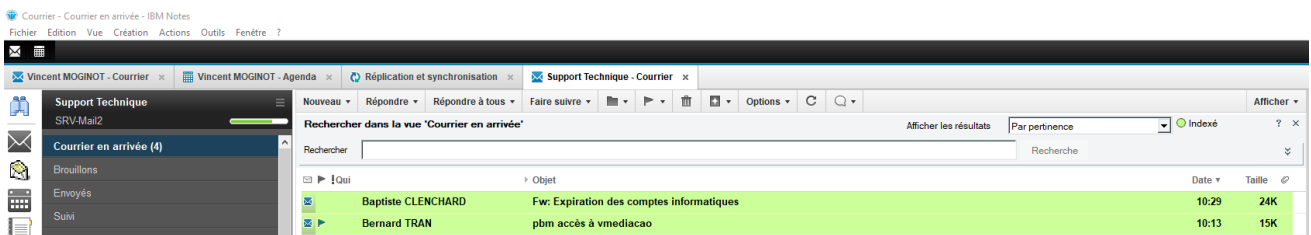


Figure 10 : Boîte mail du Support Technique

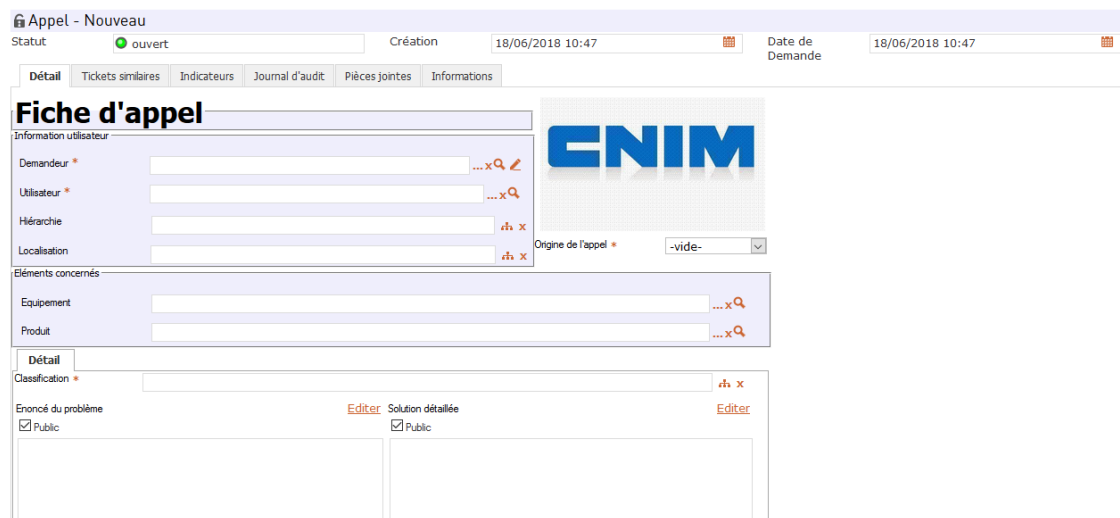


Figure 11 : Création d'un ticket

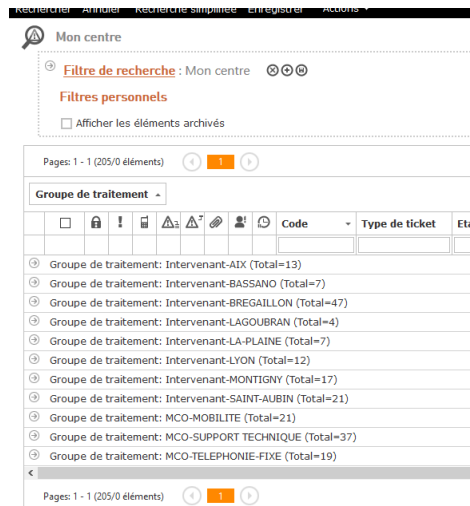


Figure 12 : Groupe de traitement

De même, j'avais pour charge de réinitialiser les mots de passe des comptes utilisateurs ou de comptes mails. Il n'était pas rare pour les utilisateurs de les oublier.

De plus, de nombreuses fois, j'ai dû affecter des clés RSA uniquement les employés travaillant hors des sites de la société, puissent se connecter au réseau. Une clé RSA est une clé physique ou virtuelle attribué à un utilisateur. Elle est plus communément appelée « hard token » (figure 13) ou « soft token » dans le langage spécifique. RSA n'est pas un logiciel mais une société de cryptage à clé publique du même nom, le chiffrement RSA.



Figure 13 : Clé RSA physique

De plus, nous avons dû affecter des lignes téléphoniques interne et externe pour des utilisateurs ayant besoin d'un téléphone fixe. Il fallait tout d'abord vérifier si des lignes étaient disponibles sur un document où elles sont répertoriées. Une fois cette vérification terminée, nous pouvions attribuer les lignes demandées.

Ensuite, en récupérant l'ancien matériel des utilisateurs, il a fallu les masteriser. Cette autre responsabilité servait à réinitialiser l'ordinateur pour également supprimer les anciennes données utilisateurs présentes. Par la suite, cela servait à installer les logiciels basiques que toutes personnes utilisent, comme par exemple la messagerie. Pour ce faire, il me fallait importer une image à partir du serveur WDS*. Celui-ci est un service Windows Server qui utilise l'environnement PXE* pour démarrer sur une image Windows. L'amorçage PXE permet quant à lui à une station de travail de démarrer depuis le réseau en récupérant une image de système d'exploitation se trouvant sur un serveur.

Après avoir masterisé l'ordinateur, je devais le réaffecter à un autre employé. Pour cela, configurer la session utilisateur était nécessaire pour commencer.

Cependant, après avoir fait cette configuration, il a fallu parfois transférer les données utilisateur de l'ancien matériel au nouveau pour une reprise de poste rapide. Tous les projets, documents ou autres étaient important pour eux, d'où la nécessité de transférer leurs données.

Lorsque nous avons affecté du matériel informatique à un utilisateur, nous devons archiver sur la boîte mail (figure 14), les documents de suivi remplis convenablement, c'est-à-dire daté et signé. Pour le référencer correctement, nous mettons le numéro du PC, ensuite le nom de la personne à qui nous avons attribué le matériel et enfin le numéro de ticket qui a été créé pour cette demande.



Figure 14 : Archivage des documents de suivi

Par la suite, bien souvent, les utilisateurs nous envoyaient des mails ou nous appelaient pour demander une installation de logiciel. Ils sont souvent divers et variés. Il faut donc pour cela vérifier que l'installation se soit bien déroulée.

Après un incident, les utilisateurs ont la possibilité de demander une télémaintenance. J'ai pu ainsi intervenir à distance (figure 15), pour traiter des incidents sur la boîte mail, faire une mise à jour de Windows 10, ou alors lorsqu'un utilisateur avait un problème de connexion au réseau CNIM. Pour faire cette télémaintenance, j'avais soit besoin du numéro de PC*, soit, de l'adresse IP* de ce même PC. Une fois la connexion établie, je regardais quel était le problème et le résolvais.

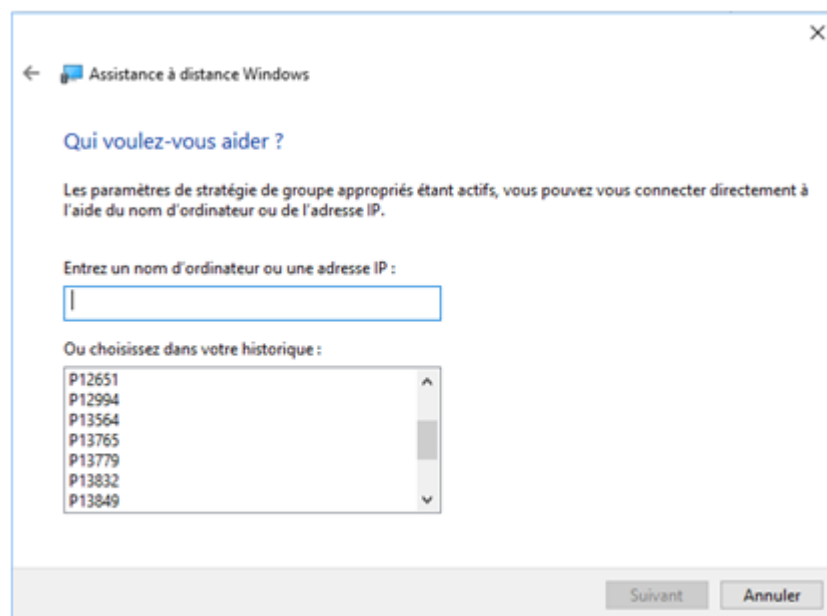


Figure 15 : Fenêtre d'Assistance à distance Windows

Une autre mission courante était de créer un compte utilisateur avant l'arrivée d'un nouvel employé au sein de la société. L'entité qui avait embauché cette nouvelle personne devait alors nous envoyer une feuille de demande de création de compte à partir du portail inside (portail CNIM). Cela permet ainsi, que l'employé embauché, soit dans la base de données de la société et rendre possible alors les diverses actions qu'un employé peut demander tout au long de sa carrière.

Et enfin l'une des missions que nous pouvions traiter est celle des demandes de droit GT*. Les utilisateurs nous faisaient cette demande pour que les personnes, faisant parti de ces groupes, puissent échanger des documents sur une même base. Ils pouvaient avoir des droits sur ces GT tel que des privilèges de lectures, d'écritures et même de responsables.

Ces autres missions demandaient un investissement de temps moindre comparé aux interventions ou à mes projets autres.

5 Conclusion

Pour conclure, ce stage de deux mois m'a permis d'acquérir de nombreuses compétences. Tout d'abord, il m'a appris un certain savoir-être. En effet, quotidiennement, j'ai eu affaire à de nombreux utilisateurs, que ce soit par mail, téléphone ou en vis-à-vis. J'ai dû alors acquérir des compétences relationnels, tel que le sens de l'écoute, pour comprendre quel était le problème de cet utilisateur. Mais aussi avoir un certain contrôle de soi, face à des personnes ayant de forts comportements. De plus, j'ai dû être capable de m'autoformer. Effectivement, la majorité des interventions que j'ai eu l'opportunité de traiter, ont été réalisés seul.

Dans le domaine technique, j'ai pu faire face à des situations aussi diverses que intéressantes. C'est pour cela que j'ai pu acquérir de larges connaissances sur la maintenance, que ce soit en termes de logiciel, de matériel informatique, de messagerie, de l'attribution des clé RSA, de téléphonie, et d'affectation de matériel. De la même façon, les compétences acquises à l'IUT* Réseaux et Télécommunications m'ont quelque peu aidé. En effet, des connaissances en TOIP* furent requises dans certaines missions.

J'ai eu la possibilité, durant ce stage, de me rendre compte des nombreux problèmes qu'il pouvait y avoir dans une entreprise et de l'aide que je pouvais tenter d'apporter à ces utilisateurs.

Je peux donc dire que ce stage fut très enrichissant pour moi. En effet, il m'a appris à travailler en entreprise, que ce soit en équipe ou seul, face aux utilisateurs ou aux tâches qui m'ont été attribuées et développer par là-même de nouvelles compétences techniques et humaines qui me seront de précieux atouts dans mon futur parcours professionnel.

6 Glossaire

CNIM, Constructions Navales et Industrielles de la Méditerranée

FCM, Forges et Chantiers de la Méditerranée

CDD, Contrat à Durée Déterminée

CDI, Contrat à Durée Indéterminée

RAM, Random Access Memory / Mémoire à accès direct

WDS, Windows Deployment Services / Services de Développement Windows

PXE, Pre-boot eXecution Environment / Environnement d'exécution de pré-lancement

PC, Personal Computer / Ordinateur Personnel

IP, Internet Protocol / Protocole Internet

GT, Groupe de Travail

IUT, Institut Universitaire de Technologie

TOIP, Téléphonie sur Protocole Internet

7 Bibliographie

Gaston-Breton, T. et Istria, C. (Avril, 2013). *CNIM L'excellence en partage (Constructions Navales et Industrielles de la Méditerranée)*.

8 Sitographie

https://fr.wikipedia.org/wiki/RSA_Security

<https://www.econocom.com/fr>

<https://cnim.com/>