

Sadek
Adel
SIO1

Rapport de stage première année BTS SIO



Table des matières

1) Introduction :	3
2) Présentation de l'entreprise:	3
3) La hiérarchie du site à Roissy ce présente comme tel (organigramme):	4
Ressource humaines:.....	4
Service informatique (en France) :.....	4
4)Activités : Configuration de 50 PC avec le logiciel de gestion de parc certero:	5
L'entreprise gère son parc informatique avec le logiciel Certero qui est d'ailleurs assez simple d'utilisation.	6
Installation image Windows et quelques paquets avec un serveur PXE :.....	6
Migration des données des utilisateurs de leur ancien PC à leur nouveau PC:.....	9
Aménagement de la grande salle de visioconférence :.....	9
Réparation de quelques PC et mise en place d'un laboratoire informatique :.....	10
Quelques activités effectuer dans le laboratoire informatique :.....	11
Traitement des tickets des utilisateurs mise en place du backup :.....	12
Veille sur office 365 réunion tous les vendredis :	13
5)Sécurité du bureau contenant du matériel et la salle des serveurs :	14
6) Conclusion:	15
7) Downgrade ainsi qu'update d'Office 2019 vers 2013 suppression outlook 2013.....	17
8) Création d'un script archive en powershell.....	19
9) Utilisation de la suite d'outils RSAT pour manipuler l'Active Directory depuis un pc windows 10.....	20
10) Contact avec les utilisateurs pour réception nouveau PC	21
11) Mise à jour de l'inventaire des PC.....	21
12) Résolution de ticket.....	22
13) Modification de la couleur d'impression par défaut des utilisateurs	25
14) Exemple liste de taches à faire après la réunion avec Pedro	25

1) Introduction :

Dans le cadre de ma première année en BTS SIO je devais effectuer un stage de 1 mois dans une entreprise.

Pendant 1 mois du 25 mai au 25 juin 2021 j'ai effectué mon stage dans la multinationale Ideal Standard j'étais au siège de Roissy qui est le principal siège en France

2) Présentation de l'entreprise:

IDEAL STANDARD FRANCE, société par actions simplifiée est en activité depuis 66 ans. Établie à ROISSY-EN-FRANCE (95700), elle est spécialisée dans le secteur d'activité du commerce de gros (commerce interentreprises) d'appareils sanitaires et de produits de décoration.

Présentation d'un produit de l'entreprise :

Voici une baignoire asymétrique vendu par l'entreprise



Baignoire asymétrique gauche

Hotline, baignoire asymétrique gauche, Blanc. En acrylique. Traitement de la surface externe par fibre de verre. Fond et bord renforcés. A encastrer avec tablier(s) en acrylique (en option). Livrée sans vidage Ø52 mm. Set de pieds à commander séparément

Couleur: 01 - Blanc

Collection: Hotline Accréditations: DIN EN 198, DIN EN 14516, DIN EN 232

Capacité: 235 Litres (L) Hauteur: 465 Millimètres (mm)

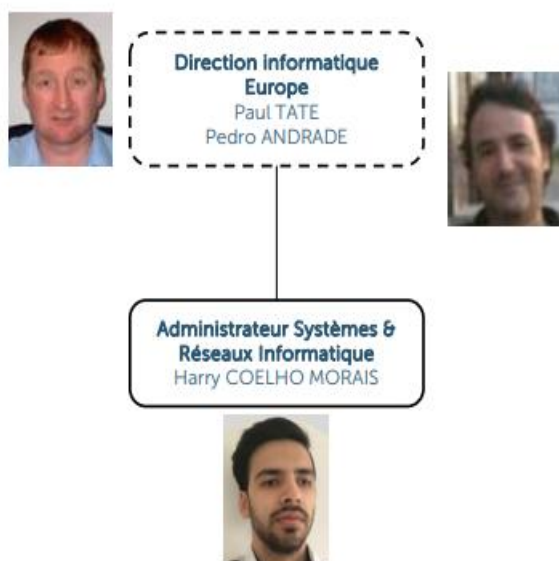
[→ VOIR PLUS DE DÉTAILS](#)

3) La hiérarchie du site à Roissy ce présente comme tel (organigramme):

Ressource humaines:



Service informatique (en France) :



Nous étions deux dans le service informatique à Roissy mon tuteur de stage et moi avons effectué différentes missions pendant ce mois.

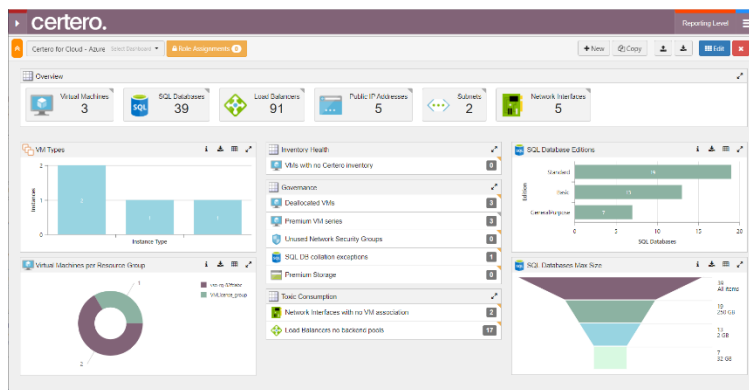
Au début de mon stage l'entreprise avait commandé 50 ordinateurs Dell Latitude 5320 qui devaient remplacer les hp probook des commerciales qu'ils avaient pendant plusieurs années, nous avons automatisé différents éléments dans l'installation et la configuration des pc des utilisateurs.

4) **Activités :**

Configuration de 50 PC avec le logiciel de gestion de parc certero:

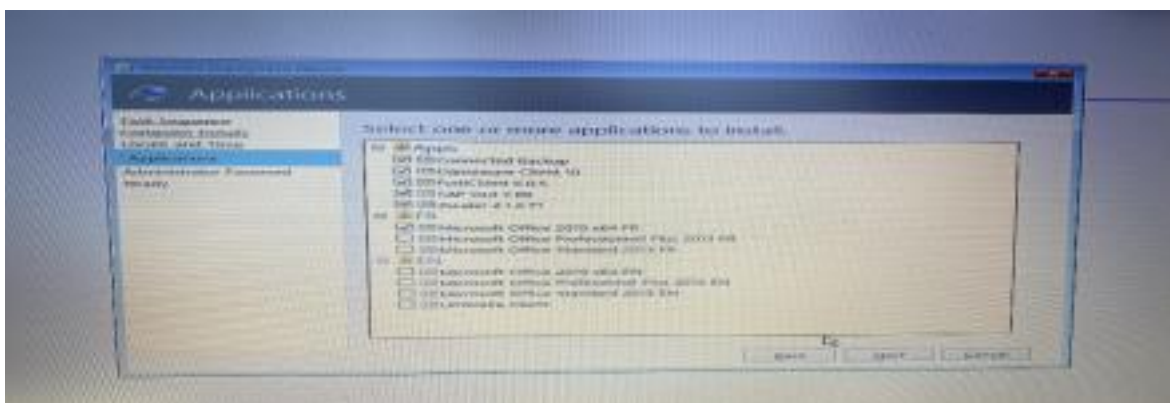


L'entreprise gère son parc informatique avec le logiciel Certero qui est d'ailleurs assez simple d'utilisation.



Installation image Windows et quelques paquets avec un serveur PXE :

Pour effectuer du télétravail les utilisateurs devaient se connecter au VPN de l'entreprise FortiClient, pour accéder à internet ils devaient utiliser Zscaler le proxy de l'entreprise :



Pour automatiser cette installation nous avons utilisé un serveur PXE qui nous permettait de récupérer une image Windows 10 avec tous les paquets basique dont nous avons besoin parmi eux :

- Forticlient
- Zscaler
- Suite office 365 (Word,powerpoint)
- Client certero
- Dameware

Une fois l'installation effectuée l'OS et les paquets installés nous vérifions que le client certero a été correctement installé et nous forçons la remontée d'inventaire, pour avoir le nom du nouveau PC affiché sur Certero, une fois la remontée effectuée nous regardons sur l'ancien PC de l'utilisateur les applications qu'il avait nous regardons cela avec Certero en tapant son nom.

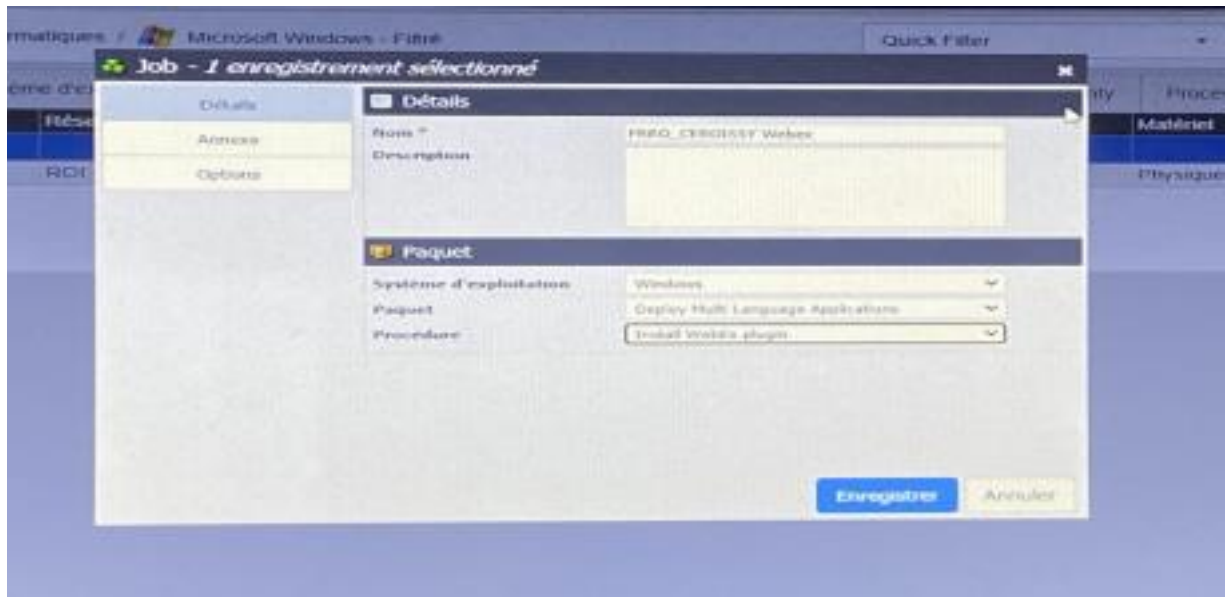
Une fois que nous avons regardé cela nous déployons ces mêmes applications via Certero elles :

- Firefox
- Pdfcreator
- Webex

Démonstration : En premier lieu je cherche le nom du PC que je viens d'installer



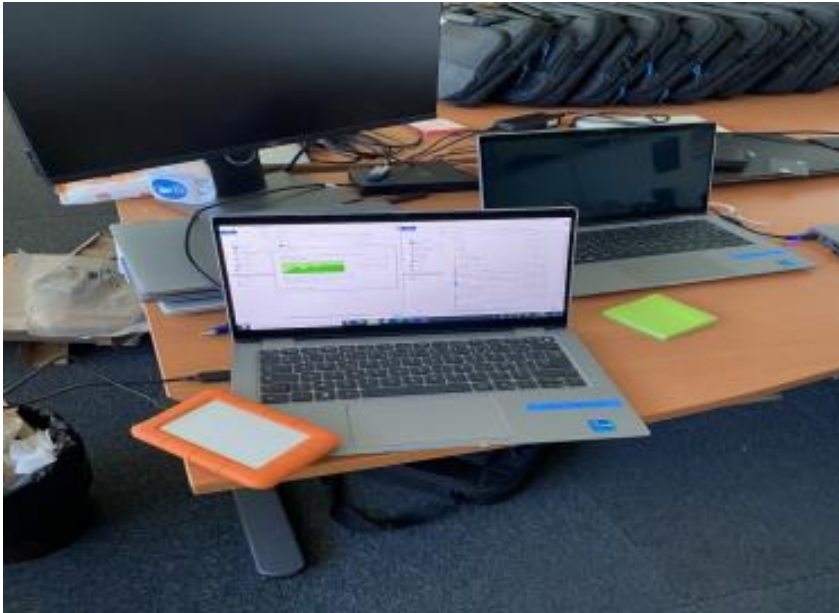
Ensuite, je choisis un paquet dans un dépôt réalisé par des membres du service informatique je confirme et le déploiement va s'effectuer.



Une fois tout sa effectuer nous configurons outlook et vérifions que tout a été synchronisé.

Ensuite, nous appelons l'utilisateur et fixons avec lui un rendez-vous pour qu'il vienne chercher son nouveau PC et ramène son ancien PC pour effectuer la migration de données, nous avons un disque dur externe sur lequel nous migrons le Bureau et les documents de l'utilisateur pour ensuite les migrer vers le nouveau PC.

Migration des données des utilisateurs de leur ancien PC à leur nouveau PC:



Ceci été ma mission principale durant les deux premières semaines

Après avoir configuré près de 35 PC j'ai pu faire d'autres missions comme réorganiser la grande salle de réunion et visio-conférence le matériel sur place ne permettait pas à ce que tout le monde soient entendu correctement et la camera n'était pas correctement configuré il fallait donc tout reconfigurer, j'ai du effectuer une veille pour regarder quel produit serait le plus optimal pour palier à ce problème.

Aménagement de la grande salle de visioconférence :

La meilleur chose que j'ai trouvé c'était une entreprise qui était spécialisé dans l'aménagement de salle de réunion visio-conférence, il y'avait une autre solution que j'ai trouver qui était d'acheter 2 micro compatible avec le matériel actuelle (pieuvre Soundlp) nous attendons l'accord de la direction pour commencer à aménager la salle, le seul produit compatible avec le matériel actuel était celui-ci, le soucis était le prix presque 300€ pour deux micro, un administrateur d'un réseau doit gérer le budget comme vu en cour,

et avec mon tuteur de stage nous nous sommes concertés et avons conclu que ces micros été assez chère et qu'il devrait sûrement avoir d'autres solutions peut être moins cher ou au même prix mais, avec plus d'équipement

2 micros pour Soundstation IP 7000
2 micros additionnels pour Polycom IP7000
★★★★★ 5/5 1 Avis
EAN: 610807056911 Réf. fournisseur: 2200-40040-001 Réf. produit: POP7MIC



POINTS FC

- Augmentez IP
- Compatible
- Longueur d'
- Jusqu'à 3 m

Description d

Besoi
Contactez

Réparation de quelques PC et mise en place d'un laboratoire informatique :

Durant les deux dernières semaines j'ai aussi effectué quelques réparations sur des pc portable j'ai dû changer le clavier d'un ordinateur hp probook, changer des disques dur et les formater.

Changement du clavier :

-Ouverture du PC pour atteindre les nappes relié au clavier :



Changement du clavier (ancien clavier et nouveau clavier)

Nous avons effectué ces réparations et formatage de disque dur pour installer un laboratoire informatique baser sur du Linux Debian, kali linux...

Pour différents tests pour cela j'ai dû démonter un pc et j'ai changé son clavier, installé une barrette de RAM, prit un disque dur qui était dans le bac à disque dur et je l'ai formater puis installer une image ISO de kali linux dessus.

Quelques activités effectuer dans le laboratoire informatique :

J'ai configuré le wifi (en ligne de commande) et j'ai refait le même procéder pour installer deux machines debian l'une qui servira de serveur et l'autre de routeur j'ai pu améliorer certaines compétences en cybersécurité avec ce laboratoire comme le hashage de mdp avec mkpasswd et le cassage de mot de passe hasher avec John the ripper

-Installation Kali Linux :



Configuration du Wifi en ligne de commande sur Kali linux :

Pour installer le wifi il fallait utiliser la commande `wpa_passphrase « SSID » « mdp » > fichier`

Pour l'activer `wpa_supplicant -i wlan0 -c chemin/du/fichier`

```
File Actions Edit View Help
wpa_supplicant v.2.9
ioctl[SIOCSIWPMKDEV]: Invalid argument
ioctl[SIOCSIWPMKDEV]: Invalid argument
ioctl[SIOCSIWPMKDEV]: Device or resource busy
wpa_supplicant: CTRL-EVENT-SCAN-FAILED (ret=-1)
ioctl[SIOCSIWPMKDEV]: Device or resource busy
wpa_supplicant: CTRL-EVENT-SCAN-FAILED (ret=-1)
wpa_supplicant: Trying to associate with 22:31:07:2b:3a:3e (SSID='A' freq=2402 MHz)
Failed to add supported operating classes IE
wpa_supplicant: Associated with 22:31:07:2b:3a:3e
wpa_supplicant: CTRL-EVENT-DISCONNECTED (local-auth=22:31:07:2b:3a:3e reason=0)
ioctl[SIOCSIWPMKDEV]: Device or resource busy
wpa_supplicant: CTRL-EVENT-SCAN-FAILED (ret=-1)
wpa_supplicant: Trying to associate with 22:31:07:2b:3a:3e (SSID='A' freq=2402 MHz)
Failed to add supported operating classes IE
wpa_supplicant: Associated with 22:31:07:2b:3a:3e
wpa_supplicant: CTRL-EVENT-DISCONNECTED (local-auth=22:31:07:2b:3a:3e reason=0)
ioctl[SIOCSIWPMKDEV]: Device or resource busy
wpa_supplicant: CTRL-EVENT-SCAN-FAILED (ret=-1)
wpa_supplicant: Trying to associate with 22:31:07:2b:3a:3e (SSID='A' freq=2402 MHz)
Failed to add supported operating classes IE
wpa_supplicant: Associated with 22:31:07:2b:3a:3e
wpa_supplicant: CTRL-EVENT-DISCONNECTED (local-auth=22:31:07:2b:3a:3e reason=0)
```

Traitement des tickets des utilisateurs mise en place du backup :

J'ai aussi traité les tickets des utilisateurs comme des problèmes d'installation.

Des problèmes de réseaux aussi, à un moment une fausse manipulation d'un collègue du service informatique en Angleterre a fait planter tout le réseau des différents site en France nous avons tenté de localiser le problème à base de traceroute car, on arrivait à pinguer les autres réseaux mais la route emprunter n'était pas la bonne le problème venait du routeur, le fait que qu'il empruntait une autre route à rendu inutilisable tous les services de l'entreprise tel les applications web,les vpn et le proxy.

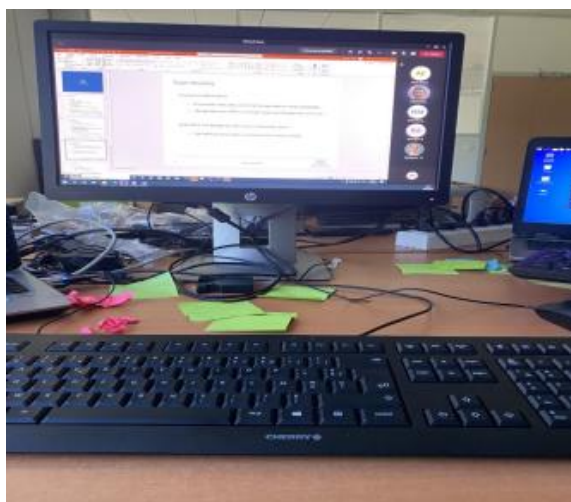
Les utilisateurs m'envoyaient des mails quand ils avaient des soucis avec leur pc, imprimante et réseau.

J'ai aussi crée différents backup avec connected backup qui garde les données pendant 3 mois pour les utilisateurs et 1 an pour les serveurs

Veille sur office 365 réunion tous les vendredis :

Pendant les deux dernières semaines j'ai du faire une veille sur Office 365 et présenter office 365 le 23 juin au directeur des ressources humaines durant une réunion j'avais plusieurs questions auquel je devais répondre Comme quel est le niveau de sécurité d'Office 365 l'intégrité des données est -elle garantie, comment envoyer des documents de l'intranet à des partenaires extérieurs à l'entreprise

Chaque vendredi nous avons un meeting en anglais avec Pedro pour discuter des tâches à faire la semaine d'après :



5) Sécurité du bureau contenant du matériel et la salle des serveurs :

Bureau:

Pour rentrer dans le bureau il faut taper un code sur un digicode



Salle des serveurs:

Pour la salle des serveurs on ne peut rentrer qu'avec une carte d'administrateur réseau, un climatiseur est installé pour éviter la surchauffe du matériel.



Ce sont principalement des routeurs, serveurs de backup et switch qui sont dans la salle des serveurs

Routeur cisco un protocole de clustering est mis en place entre le routeurs il me semble que c'est GLBP

Il y'avait le réseau de l'entreprise il n'y avait pas de VLAN mais le routeur avait des routes qui router vers les réseaux des autres sites à Angoulême et Dole, les serveurs de Backup sont ceux de Connected Backup vu plus haut.

Les principaux switch :



6) Conclusion:

J'ai apprécié ce stage car sa ma permit d'utiliser un serveur PXE parce qu'avant je ne le connaissais que de nom, de traiter des tickets et de manipuler un autre logiciel de gestion de parc qui est Certero avant je ne connaissais que ocs/glpi et glpi/fusion inventory, le laboratoire mit en place m'a permit de découvrir de nouvelles choses notamment en cybersécurité.

Je me suis rendu compte que pour les serveurs les entreprises n'utilise pratiquement que du Windows et très peu de linux ce qui est vraiment dommage, car les serveurs Linux sont beaucoup plus robustes que ceux de Windows vers la fin de mon stage il y'a eu un problème de connexion au show room de Paris à cause du serveur DHCP Windows qui était mal configuré et il était impossible de reconfigurer, alors qu'un serveur DHCP linux il faut juste se connecter en ssh , modifier le fichier de configuration valider redémarrer et c'est réglé.

Durant mon second stage chez Ideal Standard une bonne partie des missions que j'ai dû faire sont les même que au premier stage.

A mon arrivée il y'avait 3 cartons de téléphones IP cisco nous avons dû récolter toutes les adresses mac des téléphones pour faire un inventaire car auparavant les anciens admins ne le faisaient pas

```
TELEPHONE IP :  
DC7B94762CE8  
DC7B9477391A  
DC7B9476DEE8  
DC7B94772C78  
DC7B9476DEA9  
DC7B9476DECF  
DC7B94762EF5  
DC7B9476E47D  
DC7B94773C1D  
DC7B94772C47  
DC7B9476DF67  
DC7B9477264A  
DC7B9477263E  
DC7B94762DDB  
DC7B947739C5  
DC7B94762EF2  
DC7B9477253A  
DC7B94772C58  
DC7B94762E2E  
DC7B94772C74
```

7) Downgrade ainsi qu'update d'Office 2019 vers 2013 suppression outlook 2013

J'ai fait des downgrade d'office ainsi que des upgrades.

Les raisons du downgrade :

- Actuellement toutes les licences coutent 75 milles €
- Si on aurait fait passé tous les utilisateurs sous office 2019 sa aurait couté le triple
- Aussi pour une homogénéisation des équipes lorsqu'une personne est la seule dans son équipe à avoir outlook 2019 on la faisait passer sous office 2013.
- Erreur au niveau de la planification des personnes ont bénéficiés d'office 2019 alors qu'ils ne devaient pas.

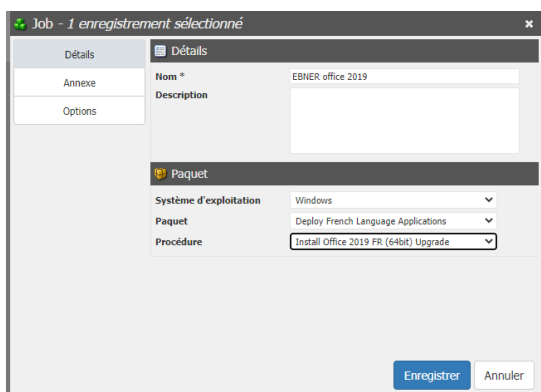
Nous supprimons outlook 2013 du pack office 2013 tout simplement parce que le support d'outlook 2013 n'est plus assuré donc les utilisateurs sous office 2013 doivent passer par le webmail.

Les raisons de l'upgrade :

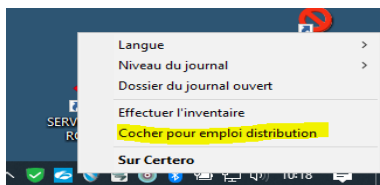
- Une homogénéisation des équipes aussi
- Réserver aux utilisateurs qui se déplace beaucoup et qui ont beaucoup de contact avec les clients comme les commerciaux

Exemple de procédure d'upgrade que j'ai réalisé :

Upgrade de office 2013 à 2019 j'appelle l'utilisateur sur teams ensuite je vais sur certero et je déploie le paquet office 2019



Ensuite je force le déploiement du paquet sur le PC de l'utilisateur

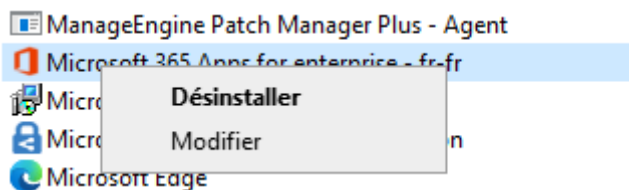


Exemple procédure pour passer d'office 2019 à 2013 :



Je prends la main sur le PC de l'utilisateur via DameWare ensuite je désinstalle sa version d'outlook puis sur certero je déploie l'ancienne version d'outlook en mode standard

Une fois connecter je vais dans désinstaller les programmes et je sélectionne Microsoft 365



Durant mon stage j'ai proposé qu'au lieu d'utiliser un HDD externe pour migrer les données et les conserver d'utiliser un serveur FTP ou SFTP ce qui permettra une redondance des données, un mot de passe pour accéder ces données ce qui est un début de sécurisation et un cryptage des échanges via TLS

8) Création d'un script archive en powershell

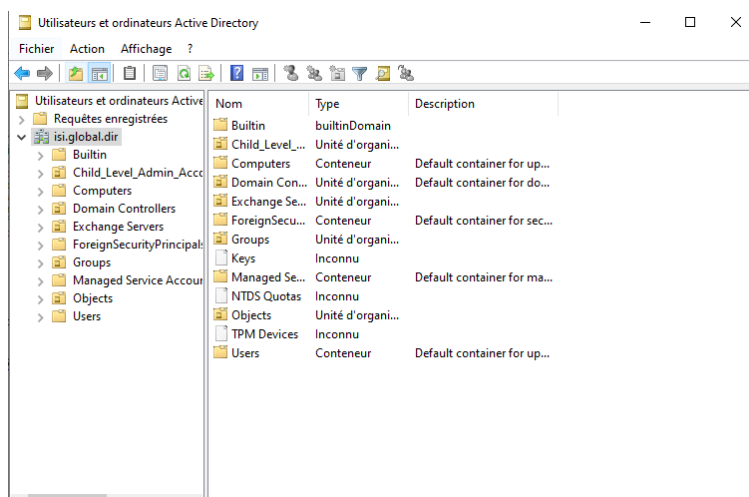
Durant mon stage j'ai dû créer un script avec powerShell pour que un utilisateur puisse avoir une archive d'un fichier spécifique tous les jours à 8h30 et 17h20 le fichier de base sera transféré dans un dossier d'archive et renommé en rajoutant à la fin avant l'extension l'année le mois l'heure et les

minutes

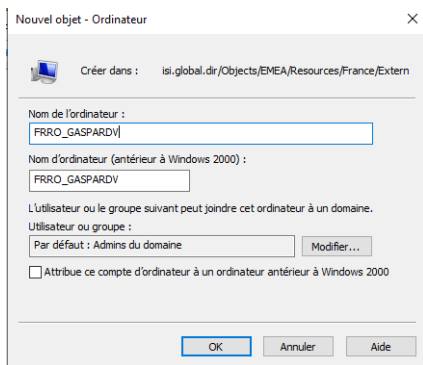
```
1 #Script sauvegarde
2 #Il faudra modifier le nom du fichier source le chemin source et destination
3 #Sauvegarde de la source et la destination dans une variable la destination est un dossier d'archive
4 #Chaque jour à 8h30 et 17h20 le fichier sera sauvegarder
5 $source = "C:\source"
6 $destination = "C:\archive_script"
7 #Je recupère la date du jour et 1 heure en format YYYYMMDDHHMM (2022_01_11_10_43)
8 $Dateactuelle = Get-Date -Format "yyyy-MM-dd_HH_mm"
9 #echo $Dateactuelle
10 #Ici le fichier sera archiver dans le dossier d'archive
11 cp $source\fichier.txt $destination\fichier_$Dateactuelle.txt
12 |
```

9) Utilisation de la suite d'outils RSAT pour manipuler l'Active Directory depuis un pc windows 10

Après avoir installé RSAT sur le site officiel de microsoft, je vais dans l'onglet recherche de programme je saisis utilisateur et ordinateur Active directory et je retrouve la même interface que j'avais sur mon infrastructure en cours, je peux ajouter des utilisateurs en supprimer, modifier des infos etc, très utile.



Création compte machine avec AD, pour que la machine puisse intégrer l'AD :



10) Contact avec les utilisateurs pour réception nouveau PC

Contact avec les utilisateurs qui ne sont pas à Roissy pour qu'il nous passe leur mot de passe et nous envoie leur adresse pour leur passer leur nouveaux PC.



Durant mon stage j'ai aussi dû installer les même nouveau PC qu'à mon premier stage.

11) Mise à jour de l'inventaire des PC

Il y'a eu beaucoup de départs les PC des sortants été donnés à d'autre utilisateurs sans que l'on sache à qui grâce à leur numéro de série recenser sur certero on pouvait savoir qui été le dernier utilisateur à s'être connecté donc associer le PC au nouvel utilisateur.

Ici grâce à un numéro de série je sais à qui est le PC.

Résumé		Matériel	BIOS	Système d'exploitation	OEM	Active Directory	Divers	Disque	Utilisateur	TPM
▲ Nom d'hôte		Fabricant	Modèle		Type de châssis		Numéro de série			
FRRO_FOREYP		Dell Inc.	Latitude 5320		Ordinateur portable		9FDH0B3			

Ce PC de base été à l'utilisateur GUIBORA (dans notre base) ensuite j'ai cherché dans CERTERO avec le numéro de série

A la seconde semaine de stage une liste taches nous a été donnée.

Liste Des PC 5320
Liste Des iPhones
Projet Projecteur Devis
Projet Rack Dole
Matériel Pour les Users Roissy
Nouveaux PC Dole

12) Résolution de ticket

Un utilisateur à un problème avec son imprimante

Le ticket m'a été envoyé par mail il ressemble à sa

Bonjour,

J'ai des problèmes d'impression avec mon imprimante (voir ci-dessous le résultat de l'impression.

HP OFFICEJET PRO 6960

J'ai réalisé à plusieurs reprise le nettoyage des têtes d'impressions, nettoyage du maculage, aligné les têtes d'impressions... Restauration en réglage usine, remplacé les cartouches...

Rien n'améliore la qualité.

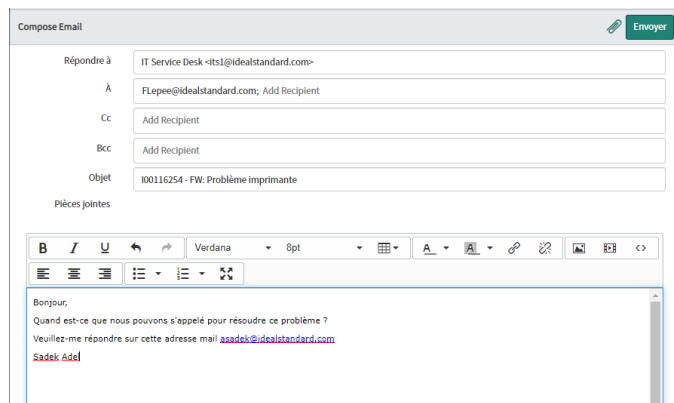
Pouvez-vous m'envoyer une nouvelle imprimante, je pourrais vous rendre celle-ci lors d'une prochaine venue au siège semaine prochaine.

Bonne journée !

Sur l'application de ticketing (Service Now) le ticket m'a été assigné

Numéro	Statut	Assigné à	Statut de demande	Commentaire
00116254	vrai	UNKNOWN	Pas encore demandé	(vide)

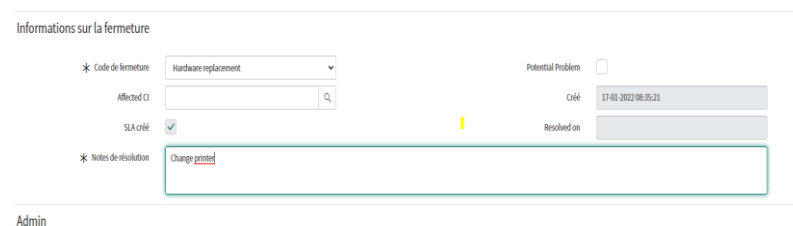
Ensuite je réponds au mail il est envoyé en tant que service IT c'est pour ça que je précise mon mail



Pour pouvoir envoyer un mail à l'utilisateur je dois cliquer sur les trois petits points ici après avoir cliqué sur le ticket

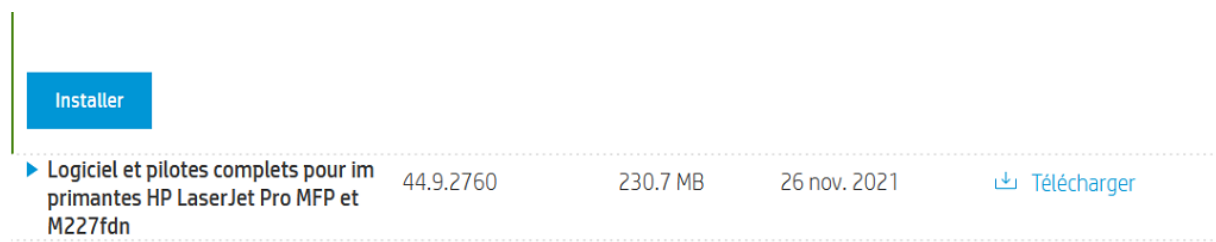
Après avoir appelé l'utilisateur fait un redémarrage usine, nettoyé les têtes d'impression rien ne fonctionne toujours pas le bleu ne s'affiche pas l'imprimante est vieille une nouvelle lui sera envoyée

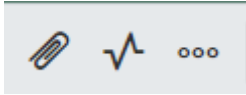
Je ferme le ticket pour clause de remplacement matériel



Un autre exemple de ticket en lien avec les imprimantes :

Une utilisatrice n'avait pas installé les drivers pour son imprimante HP LaserJet Pro MFP du coup je les ai installés

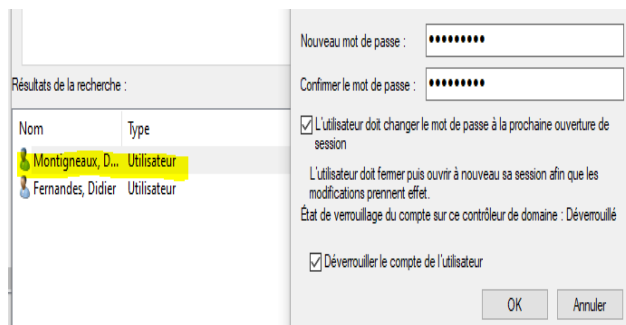




Un exemple de ticket en lien avec l'AD :

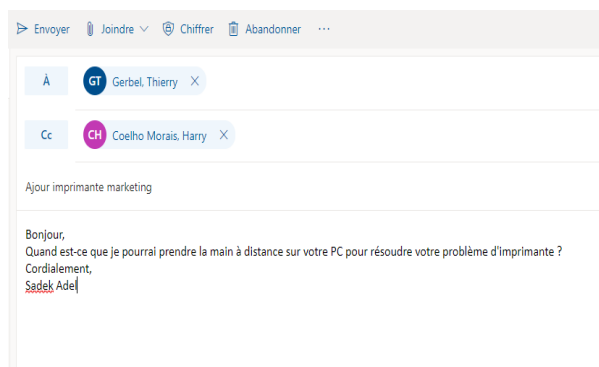
Reset d'un mot de passe d'un user dans l'AD :

Je recherche l'utilisateur ensuite clique droit et réinitialiser le mot de passe



Un autre ticket en lien avec les imprimantes :

Problème de droit pour ajout d'une imprimante : un utilisateur avait des problèmes de droits au niveau de l'ajout d'une imprimante il n'arrivait pas du coup je lui ai envoyé un mail lui demandant quand est-ce que je pourrai prendre la main sur son pc via bureau à distance pour que je puisse ouvrir une session avec mon compte admin



Ticket à traiter le 24/01 : Problème logiciel devis

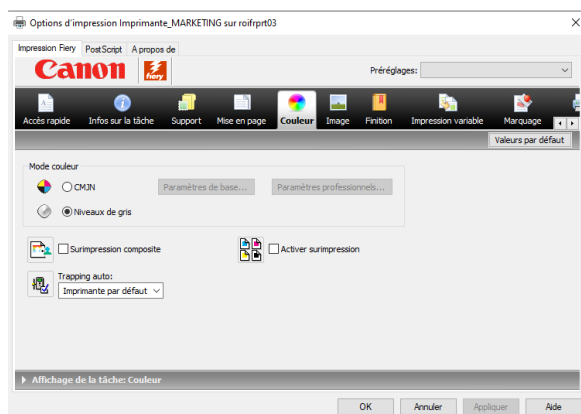
C'était un problème en interne

13) Modification de la couleur d'impression par défaut des utilisateurs

Durant mon stage j'ai dû aussi modifier la couleur par défaut d'impression pour les utilisateurs sur l'imprimante marketing.

J'ai dû me rendre sur le serveur d'impression sur le réseau [\\ROIFRPRT03](#) et double cliquer sur l'imprimante marketing pour l'installer.

Ensuite sur le PC de l'utilisateur toujours aller dans le panneau de configuration puis afficher les périphériques et imprimantes ensuite clique droit puis option d'impression et une interface graphique apparait je vais dans couleur ensuite je coche niveau gris et je valide



14) Exemple liste de taches à faire après la réunion avec Pedro

Chaque début de semaine après la réunion avec Pedro nous avons une liste de taches comme celle-ci

Hi Harry, Adel

As discussed in today's meeting, below are the tasks to focus on next days:

Complete the missing Office 2019 Upgrades on below users (to finish by the end of this week - 28th January):

- Christophe Lehmann
- Lionel Laporte

Remove Outlook from below user (to finish by the end of this week - 28th January):

- Stephane Maury (FRDO_CEW10)

Uninstall "SAP Analysis 64bit" and Install "SAP Analysis 32bit" on below users:

- Marie Françoise Schildknecht
- Gaëlle Lora

Prepare laptop for new starter (to finish by the end of next week - 4th February):

- Sophia Damba

Prepare order for new Equipment in 2022:

- Inventory of all current laptops (check what sales people don't have a new laptop 2-in-1)
- Inventory of people using only old screens

Any issues or help needed, let me know please.

Thanks and Regards,