

Rapport de stage BTS SIO 2^{ème} année

Stage réalisé du 13 janvier au 14 février 2025 dans l'entreprise XEFI

Thème : Informatique de proximité



Fiche d'évaluation

BTS Services Informatiques aux Organisations

Barème de notation du rapport de stage (à insérer en première page du rapport de stage)

Nom de l'étudiant

	Très insuffisant	Insuffisant	Assez bien	Très bien
Respect des consignes	0	0.5	1	2
Mise en page et Orthographe				
Mise en page	0	0	0.5	1
Orthographe	0	0	0	1
Présentation Structuration...	0	0	0.5	1
Evaluation du contenu				
Sommaire et remerciements	0	0	0.5	1
Présentation de l'entreprise	0	0.5	1	2
Présentation du thème du stage	0	0.5	1	2
Analyse de l'existant et des besoins	0	1	2	3
Recherche et mise en place des solutions	0	1	2	3
Conclusion	0	0.5	1	2
Rédaction	0	0.5	1	2

Rapport remis le		Pénalités de retard	
------------------	--	---------------------	--

Appréciation globale	Note
	/ 20

Professeur ayant suivi le stage :

Sommaire

Fiche d'évaluation.....	2
Sommaire	3
Remerciements	4
Introduction.....	5
- Problématique	
- Mission principale	
- Missions annexes	
- Contraintes éventuelles	
Présentation de l'entreprise	6 à 7
- Présentation de l'activité	
- Présentation de la structure	
- Composition du service	
- Analyse de l'existant	
Présentation de la mission	8 à 10
- Objectifs, problématique	
- Les moyens	
- Les réalisations	
Conclusion.....	11
Annexes.....	12 à 33

Remerciements

Tout d'abord, je tiens à remercier mon tuteur Fabrice BLANGIS de m'avoir offert l'opportunité de réaliser mon stage au sein de son entreprise. Cette expérience a été particulièrement enrichissante et m'a permis de développer de nouvelles compétences tout en découvrant le fonctionnement du milieu professionnel. Je suis très reconnaissant pour la confiance que vous m'avez accordé pour les opportunités que vous m'avez offertes.

Je remercie également l'ensemble de l'équipe pour leur accueil, leur disponibilité et leur collaboration. L'esprit d'équipe et leur bienveillance ont rendu cette expérience agréable et enrichissante. Grâce à chacun d'entre vous, j'ai pu m'intégrer et travailler rapidement dans un environnement encourageant et convivial.

Je tiens à remercier également Mme BATANA pour son accompagnement ainsi que sa disponibilité et sa bienveillance tout au long de mon stage.

Ce stage a été une étape précieuse dans mon parcours car j'ai pu acquérir de nouvelles compétences.

Introduction

Au cours de mon stage, j'ai travaillé en tant que Technicien systèmes et réseaux au sein du service technique de l'entreprise XEFI Marne-la-Vallée.

Problématique : Comment optimiser et structurer les interventions techniques en entreprise pour assurer une gestion efficace du parc informatique et des besoins des clients ?

Mission principale : Assurer la maintenance, la configuration et le déploiement des systèmes informatiques

Missions annexes : - Liste de tâches

- ISO Windows 11
- Installation de HP Support Assistant
- Déploiement GLPI
- Connexion au portail VPN
- Réinitialisation des ordinateurs
- Clone du disque SSD
- Configuration du stylet
- Disque SSD

Par rapport aux tâches qui m'ont été confiés, je n'ai pas eu vraiment de difficultés à réaliser ces missions.

Présentation de l'entreprise

XEFI est un groupe spécialisé dans l'informatique de proximité pour les entreprises. Depuis sa création, l'entreprise a connu une forte croissance, développant un réseau de nombreuses agences à travers l'Europe. Elle propose des solutions complètes en matière de services informatiques, incluant la vente de matériel, la maintenance, la sécurité et l'hébergement Cloud.

XEFI a été fondé en 1997 et n'a cessé d'évoluer grâce à l'acquisition de nombreuses entreprises et l'ouverture de nouvelles franchises. Aujourd'hui, le groupe continue d'étendre son réseau en France et en Europe avec un objectif ambitieux pour 2025.

- **1997** : Lancement des services de proximité en informatique.
- **2003** : Expansion des services contractuels.
- **2010** : Développement de son cloud avec ses propres datacenters.
- **2015** : Déploiement en franchises et à l'international.
- **2019** : Création de services digitaux et isolation des données.
- **2026** : Mise en place du concept de votacticité, qui vise à offrir une expérience client physique et digitale ultra fluide.

Les valeurs de XEFI reposent sur l'accueil, la rapidité d'intervention, la proximité et un engagement fort pour ses clients. XEFI possède une large couverture nationale avec ses 193 agences implantées principalement en France, renforçant ainsi sa promesse de proximité et de réactivité.

XEFI est un acteur majeur de la proximité informatique et bureautique, offrant des services variés à destination des TPE, PME et collectivités. L'entreprise propose une gestion intégrée autour de cinq axes principaux :

- **Vente de matériel** : PC, portables, tablettes, serveurs, smartphones, équipements réseaux et imprimantes.
- **Maintenance et infogérance** : Diagnostique, réparation, assistance téléphonique, intervention sur site et conseil.
- **Internet et sécurité** : Protection firewall, anti-ransomware, antivirus et services VPN.
- **Hébergement et sauvegarde** : Cloud computing, archivage à distance, sauvegarde externalisée, solutions SaaS/laaS.
- **Solutions Print et Software** : Imprimantes multifonctions, solutions GED, logiciels CRM, applications web et gestion collaborative.

Le groupe XEFI se distingue par trois piliers fondamentaux :

- **Autonomie** : XEFI maîtrise l'ensemble de la chaîne de services, de la vente de matériel à l'hébergement Cloud, grâce à ses propres datacenters.
- **Proximité** : Un réseau d'agences locales permettant une réactivité et un accompagnement de proximité pour ses clients.
- **Expertise** : Des équipes qualifiées et certifiées, capables d'intervenir sur des infrastructures informatiques complexes, certifications de haut niveau avec des partenaires reconnus comme Microsoft, Canon et Sophos.



Présentation de la mission

Objectifs :

- Maintenance et nettoyage des ordinateurs
- Mise à jour et installation de logiciels
- Sécurité informatique
- Gestion des systèmes et réseaux
- Gestion et suivi des tâches
- Clonage et migration de disque
- Configuration et déploiement de matériel
- Interventions techniques
- Optimisation du stockage et gestion des fichiers
- Organisation et rangement

Missions confiées : Assurer la maintenance, la configuration et le déploiement des systèmes informatiques.

J'avais accès aux différents tickets des clients résumant leurs problèmes sur GLPI.

En cas de besoin, je pouvais compter sur l'aide des différents techniciens.

Les réalisations :

Dans un premier temps, je procédais au dépoussiérage des ordinateurs. Chaque jour, je vérifiais les différentes tâches à effectuer sur la fiche de préparation durant la journée. Après la réalisation des missions, je cochais ce qui a été fait et en cas de besoin si nécessaire, j'effectuais les mises à jour.

Avant de me connecter au VPN, je téléchargeais et installais l'antivirus Sophos Setup et je procédais à la modification du nom du domaine sur l'ordinateur. Concernant les systèmes d'exploitation, j'installais Windows 11 sur les ordinateurs réinitialisés. Pour éviter la création d'un compte Microsoft, j'utilisais la commande oobeypassnro lors de l'installation. Ensuite, j'effectuais les mises à jour des ordinateurs et je téléchargeais HP Support Assistant afin d'installer les dernières mises à jour disponibles.

Par ailleurs, je vérifiais que le système d'exploitation était sur Windows 11 puis je procédais à l'installation d'Adobe Reader et pour finir je le définissais comme application par défaut pour les fichiers PDF.

De plus, je supprimais les anciennes installations via le stockage des fichiers temporaires. J'installais un script pour effectuer la connexion du téléchargement d'Office 365.

J'effectuais les mises à jour des applications via le Microsoft Store. Je me connectais au portail VPN pour synchroniser le domaine de l'ordinateur.

Exceptionnellement, j'ai eu comme mission d'installer un ordinateur ainsi qu'une imprimante et pour cela j'ai dû créer un compte utilisateur. J'ai pu pour la première fois connecter un stylet en Bluetooth et le tester afin de savoir s'il fonctionnait.

Chaque lundi, j'assistais avec l'ensemble de l'équipe et les autres stagiaires à une réunion durant laquelle mon tuteur présentait le compte de résultat et les objectifs du chiffre d'affaires pour l'année en cours ainsi que les objectifs réalisés.

En termes d'interventions extérieures, j'ai participé à une mission chez IXINA pour résoudre un problème d'ordinateur qui dégageait une odeur anormale causée par une carte graphique déconnectée. J'ai débranché la tour et nous l'avons emportée afin de régler le problème en entreprise. Par ailleurs, on a détecté un souci avec le port HDMI, qui reconnaissait la télévision mais qui ne fonctionnait pas.

Ensuite, j'ai assisté à une intervention au conservatoire de musique et de danse « Maison pour Tous Jacques MARGUIN » concernant un problème de bornes Wi-Fi 4G et 5G. J'ai observé un test réseau consistant à brancher une borne Wi-Fi en remplacement de l'ancienne pour se connecter au TP-Link sur le site. L'objectif était de tester la connexion des bornes Wi-Fi et en fin de mission, procéder à la signature du rapport d'intervention.

En allant chez un particulier possédant une société nous avons procédé au changement d'adresse IP de la Livebox pour éviter toute interférence avec l'adresse IP du firewall.

Par ailleurs, j'ai été en intervention à Serris pour l'installation d'une imprimante et d'un écran d'ordinateur. J'ai procédé à la configuration du PC en suivant la liste des tâches tout en observant les branchements de deux disques SSD ainsi que la configuration du BIOS.

J'ai procédé à la configuration d'un pare-feu et également assisté à une intervention chez Alma Entreprise pour l'installation d'un ordinateur et faire la connexion des comptes OneDrive, SharePoint et de la boîte mail. L'alternant a effectué en ma présence l'ajout d'une RAM et d'un lecteur réseau dans un ordinateur.

Au Pôle Médical Marne-la-Vallée, on a procédé au test d'impression de l'imprimante via l'ordinateur.

J'ai procédé à l'installation des ISO Windows 11 23H2 et 24H2, puis connecté le compte Microsoft 365 du client au PC. Par ailleurs, j'ai transféré les données d'un ancien PC sur un disque dur afin de les copier sur le nouveau PC à l'aide de ce dernier.

Durant une intervention chez l'entreprise A4 Technologies aux Ulis, nous avons effectué l'installation de deux bornes Wi-Fi. J'ai pu observer la création d'un réseau via le portail Instant ON, le branchement d'une borne sur le switch à l'aide d'un port PoE et pour finir l'installation d'une première borne dans le bureau du responsable. La seconde borne a été connectée via un adaptateur PoE relié au switch avec un câble RJ45 et installée dans la salle de réunion. J'ai activé le système de Windows Famille à Windows Professionnel à l'aide d'une clé de produit et configuré un firewall en suivant un guide fourni par l'entreprise et j'ai pu également formater un disque dur.

Enfin, j'ai participé à une intervention chez l'entreprise HYSETCO à Saint-Denis pour la préparation de deux postes de travail. Je me suis connecté à la session du client pour effectuer les mises à jour Windows et des applications du Microsoft Store sur l'un des PC. J'ai procédé à la connexion des comptes OneDrive, Outlook et Microsoft Teams.

Conclusion

Au fil de ces différentes missions, j'ai pu acquérir des expériences enrichissantes et développer des compétences techniques en informatique. La diversité des tâches réalisées, allant de l'installation de logiciels à la configuration de réseaux en passant par les interventions sur site, m'ont permis de mieux appréhender la réalité du métier. J'ai apprécié la polyvalence du travail car je pouvais intervenir aussi bien sur l'installation et la maintenance de système, la gestion des réseaux et la configuration des postes. Chaque intervention a été une occasion d'approfondir mes connaissances et d'améliorer mon autonomie.

Les différentes manipulations, comme la réinstallation de Windows 11, la mise en place d'un pare-feu ou encore la connexion d'un antivirus au VPN, m'ont permis de mieux comprendre les enjeux de la sécurité informatique et de l'administration des systèmes. J'ai également pris conscience du rôle essentiel de la documentation des interventions, notamment via le site GLPI afin d'assurer un suivi efficace des actions menées.

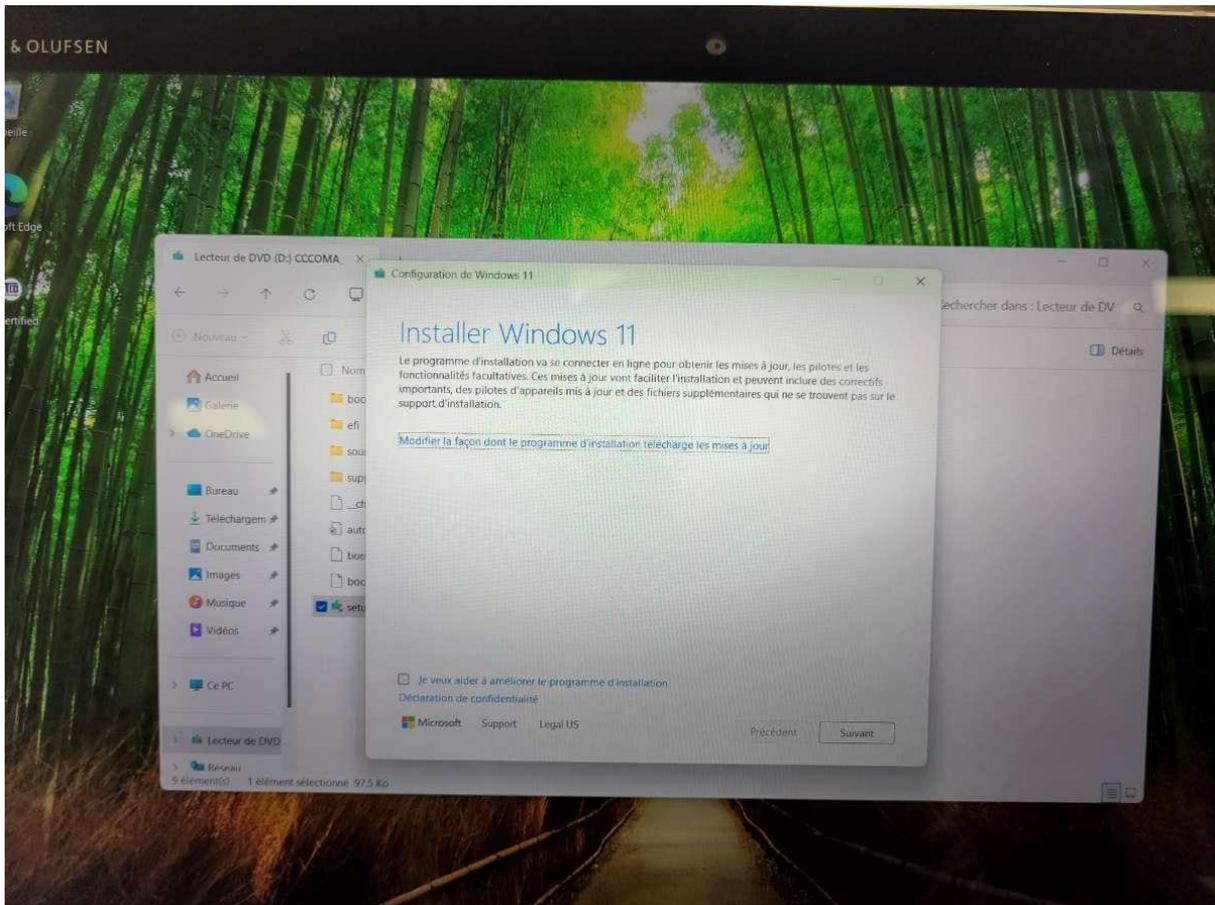
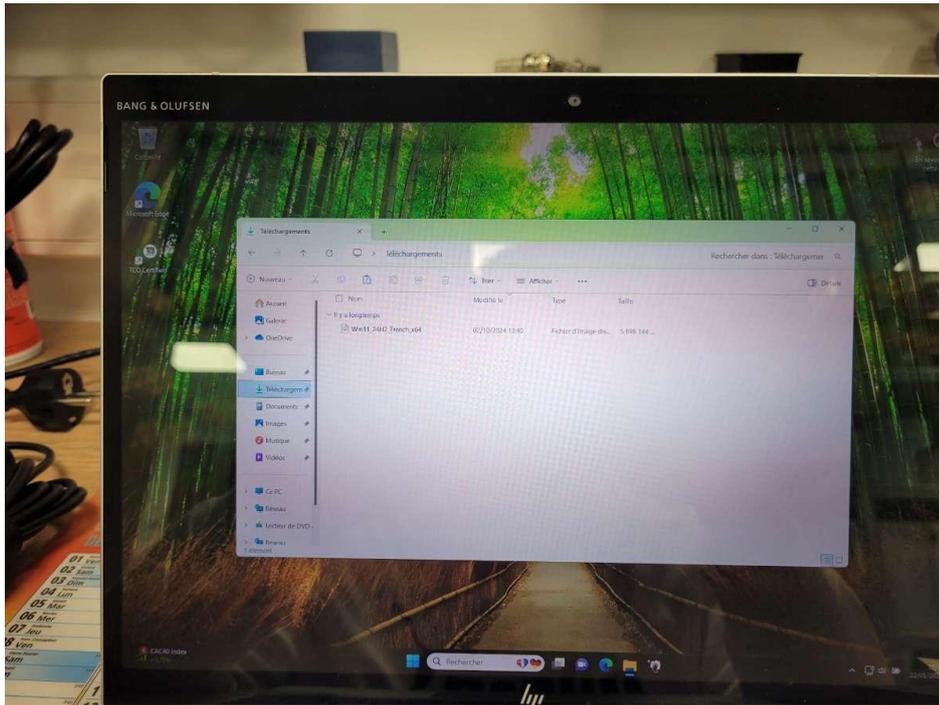
Enfin, ce stage a renforcé mon envie de poursuivre dans ce domaine. Il m'a permis de prendre confiance en mes capacités et de mieux appréhender la réalité du monde professionnel. Ce stage a été une expérience formatrice qui m'a conforté dans mon choix d'orientation et m'a motivé à continuer à apprendre et à me perfectionner. Ce stage a confirmé ma passion pour l'informatique et m'a donné envie d'évoluer davantage dans cette voie en approfondissant mes compétences et en relevant de nouveaux défis.

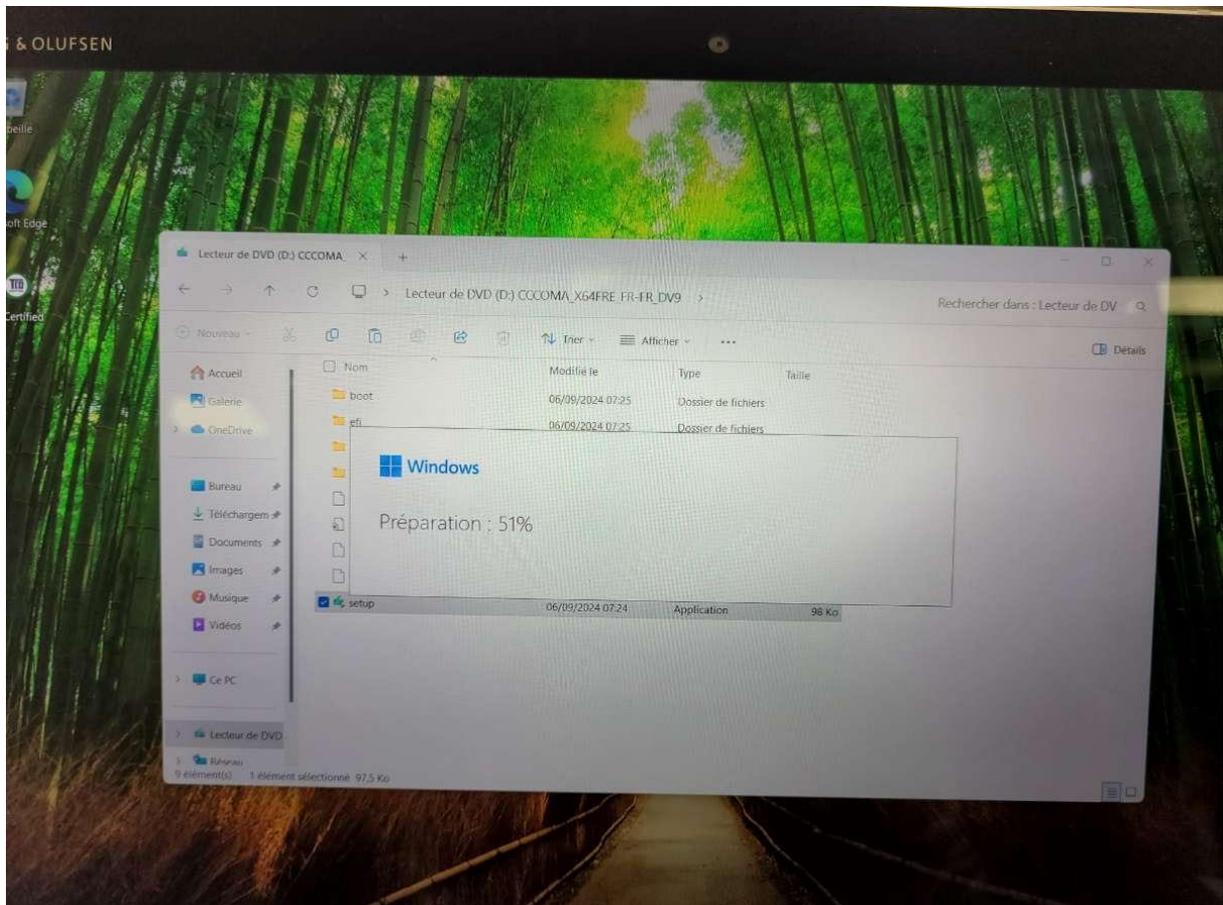
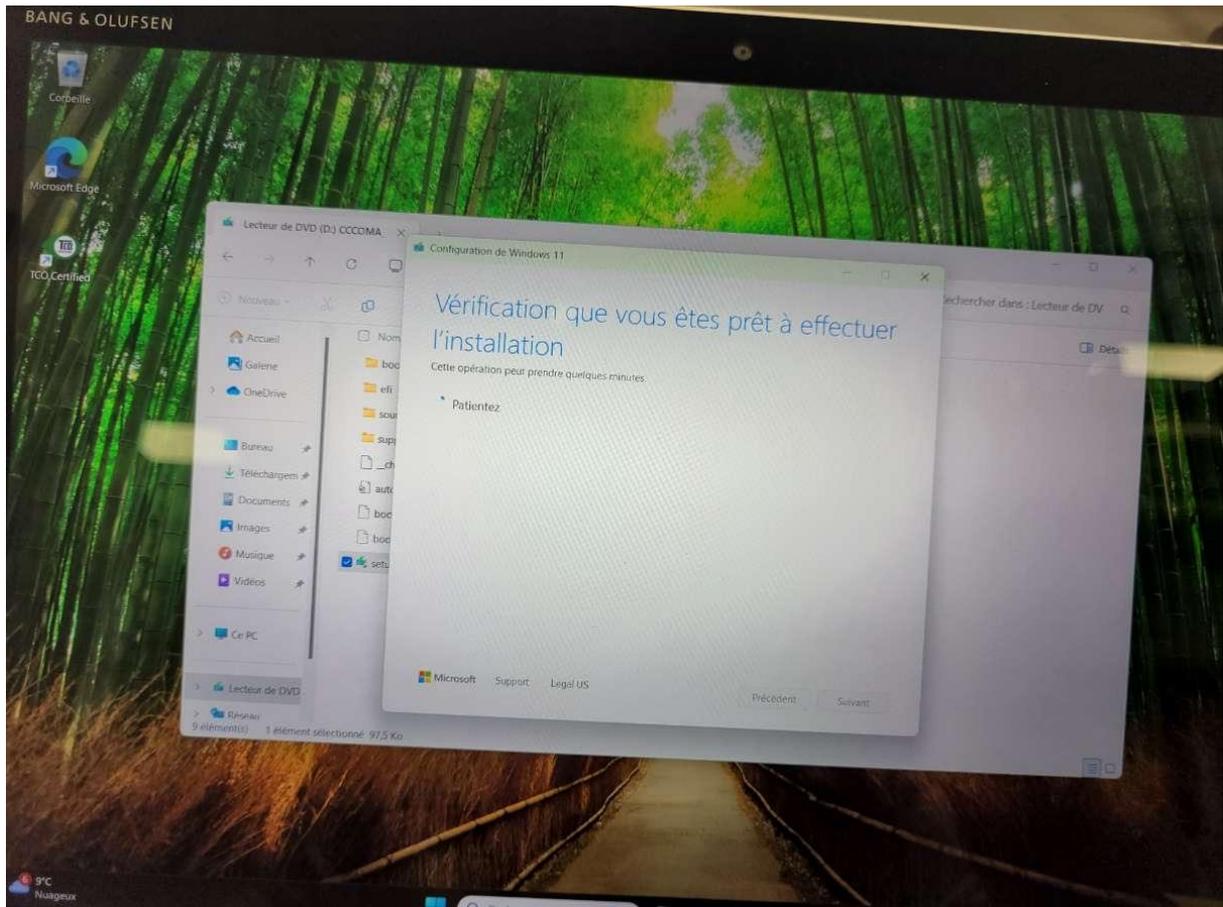
Annexes

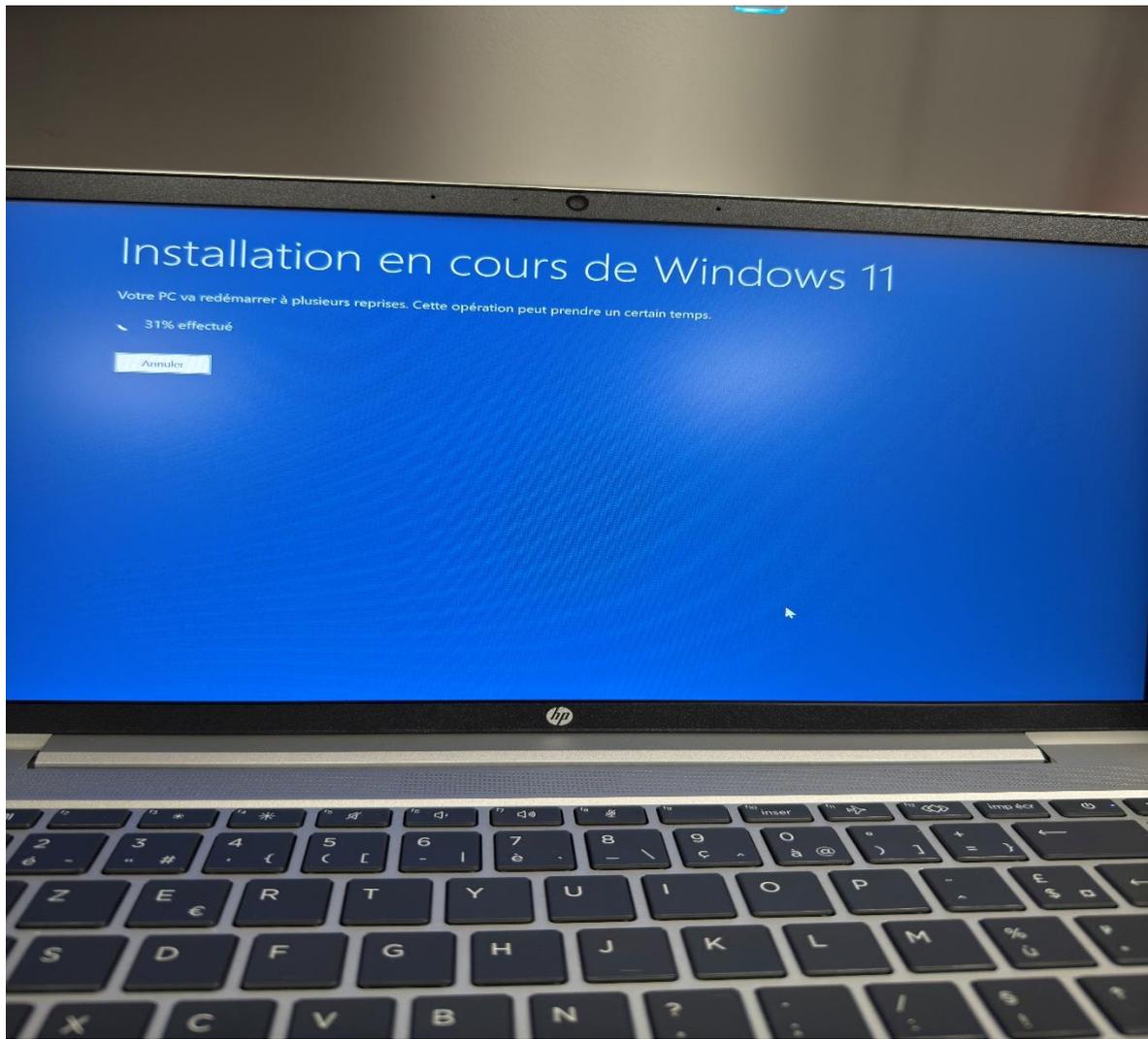
Annexe 1 : Liste des tâches

	FAIT	NON / PAS BESOIN
Première session : xena-concept		
Désactiver mise en veille du poste		
MAJ > Options avancées > obtenir des mises à jour des autres produits		
MAJ Windows & matériel & mises à jour applications store		
Modification nom ordinateur		
Suppression applications par défaut (Office, HP SureClick, HP Wolf ...)		
Exécution script install.bat		
Installation de l'agent GLPI et exécuter. (Port 62354)		
Ranger le pc dans GLPI		
Installation Office & Activation Office		
Inscrire dans GLPI clé activation et login dans la fiche de l'ordinateur.		
Antivirus		
Sécurité Windows validé les erreurs		
Etiquette sur le pc		
Suppression ancienne installe windows.old après MAJ majeur		
PC à mettre sous domaine		
Utilisateur a-t-il une session à son nom ?		
En faut-il une ? nouvel user ? pas de création de session avec des espaces ou accents ou autres caractères.		
Configurer option affichage des dossiers		
Mettre Adobe Reader par défaut pour les PDF sur session utilisateur.		
Faut-il un VPN ? Test connexion VPN		
Installations imprimantes / scan si besoin.		
Installations lecteurs réseaux (vérif si une lettre spécifique est obligatoire)		
Sur session utilisateur paramètres système / notif décocher 3 dernières cases (exp\conseil etc)		
Récupération des Datas		
Configurer Outlook comme appli par défaut		
Configuration boîte mail ?		
Vérifier si doit être en pop ou imap		

Annexe 2 : Installation Windows 11 avec l'ISO

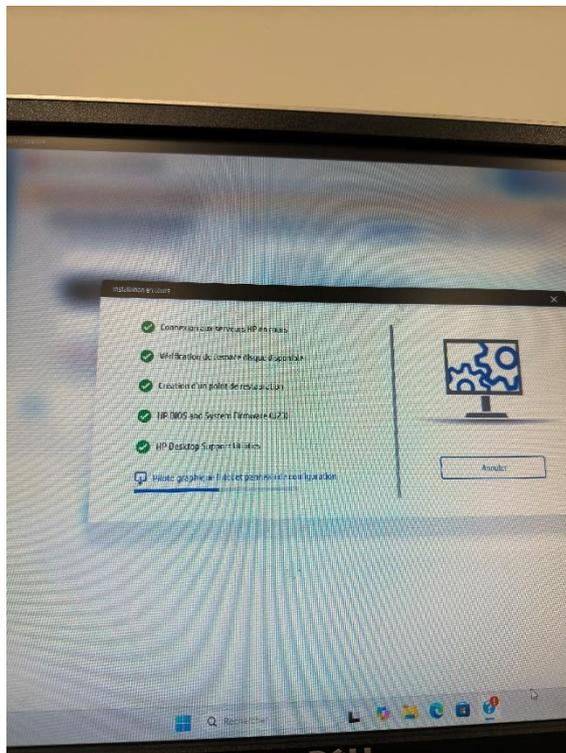




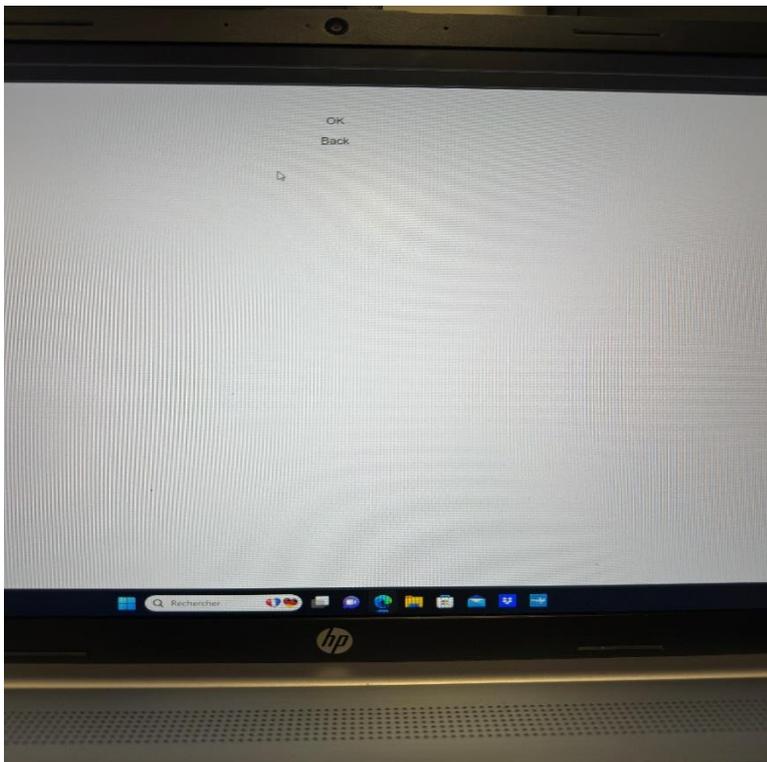
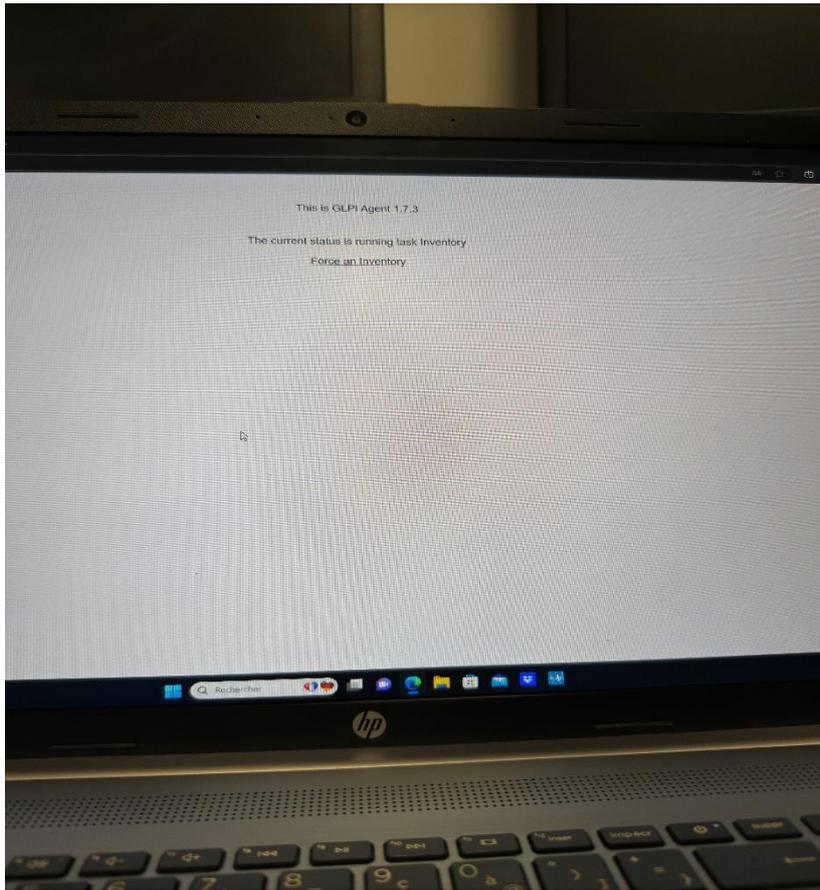




Annexe 3 : Installation HP Support Assistant



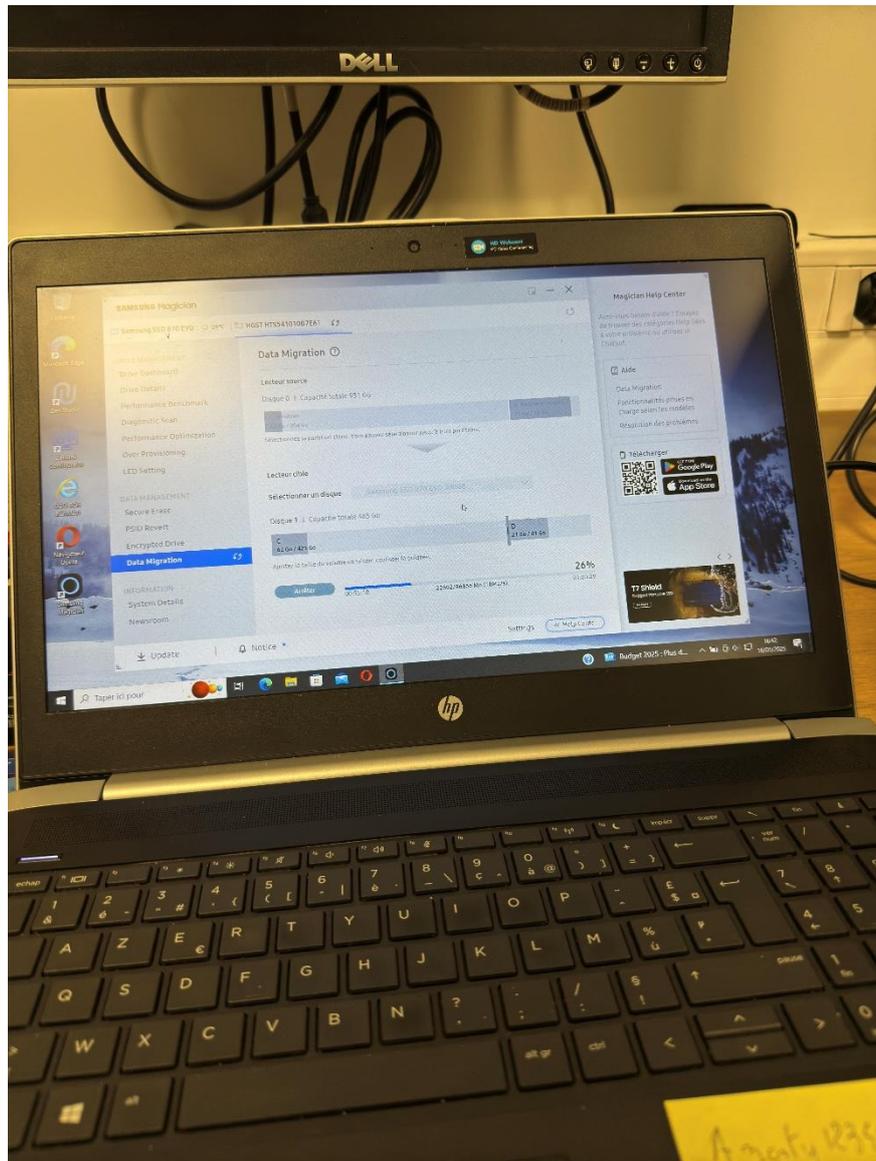
Annexe 4 : Déploiement GLPI



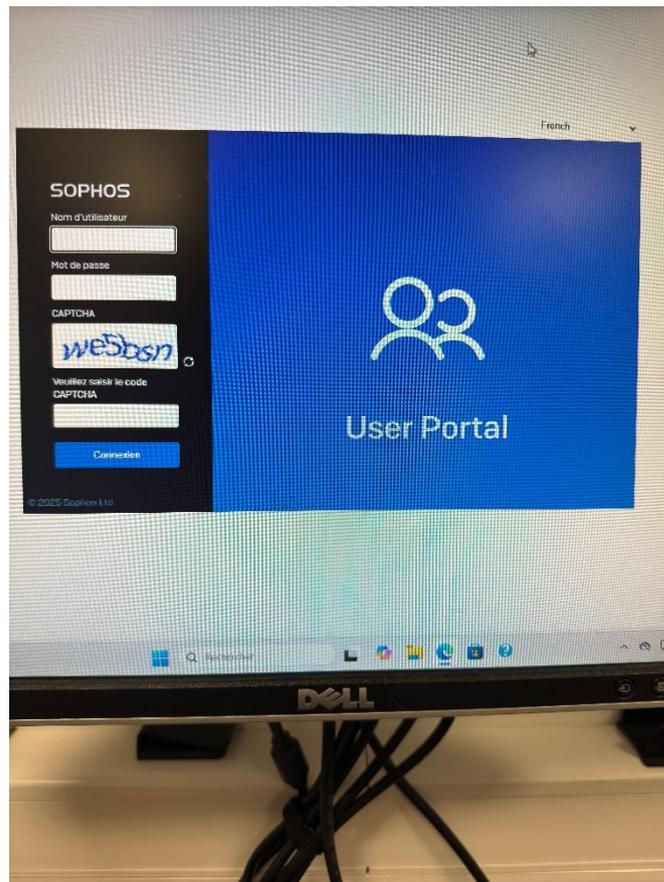
Annexe 5 : Disque SSD



Annexe 6 : Clone du disque SSD

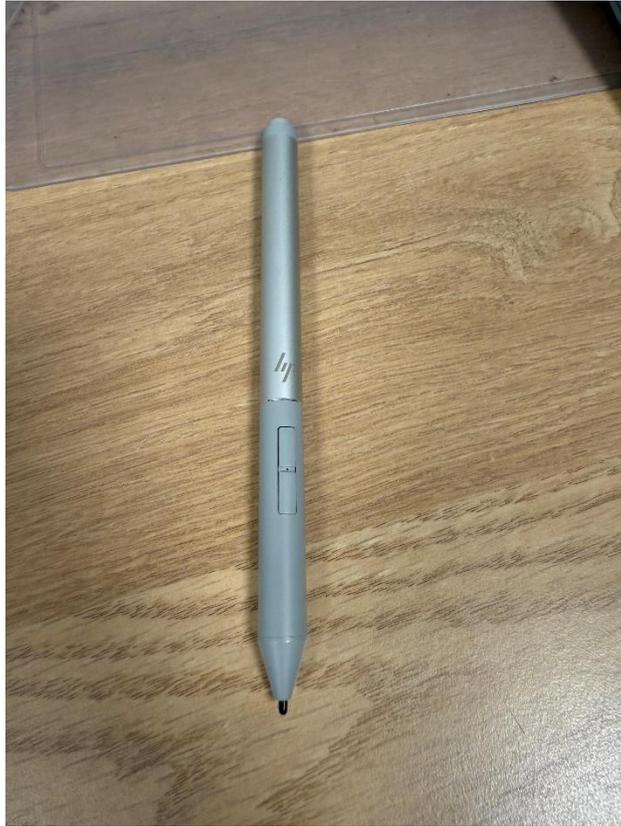


Annexe 7 : Connexion au portail VPN

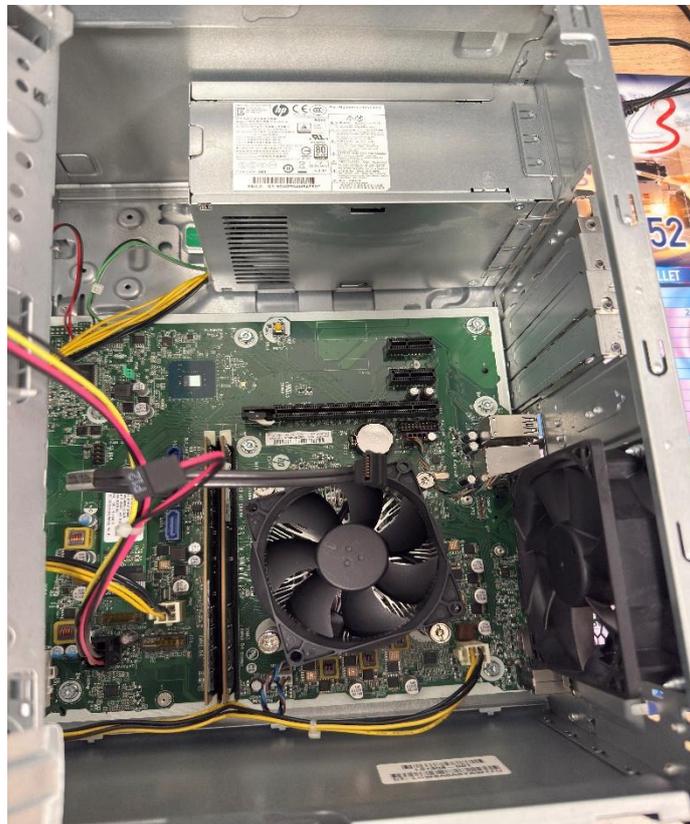


Annexe 8 : Configuration du stylet

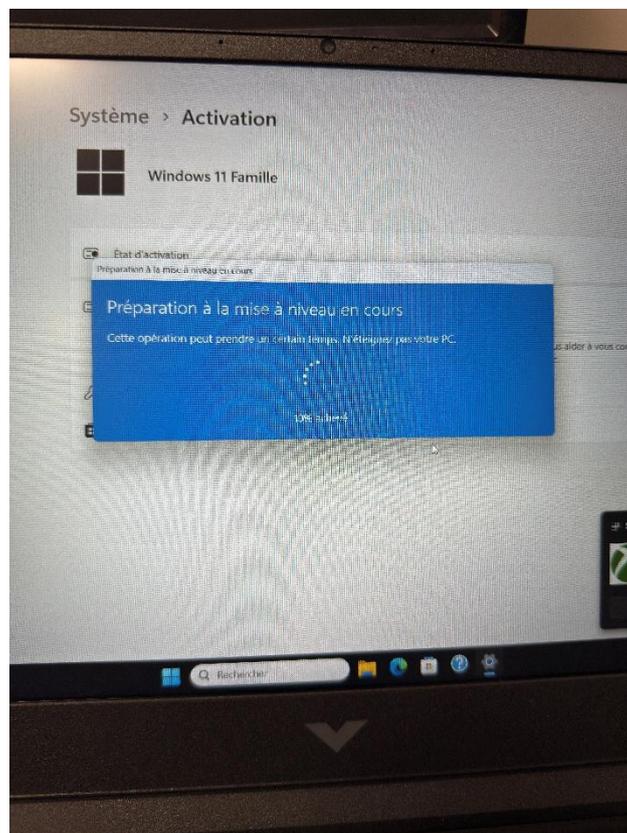
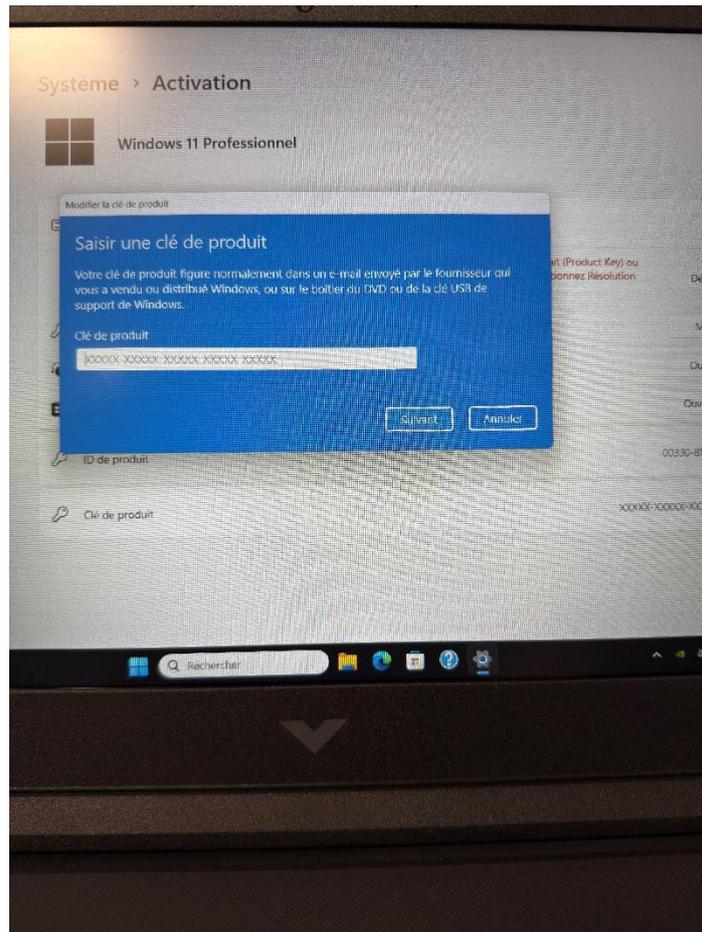


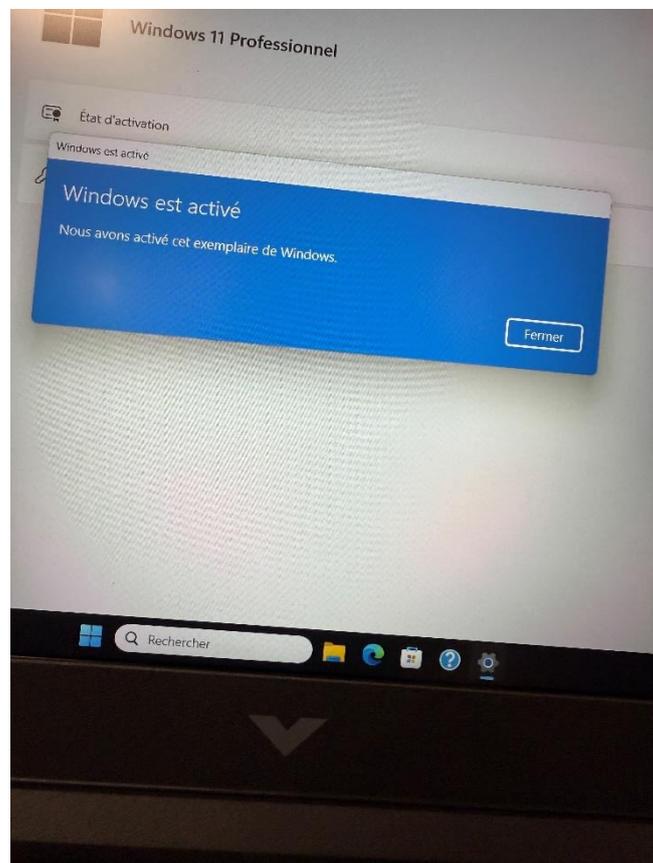
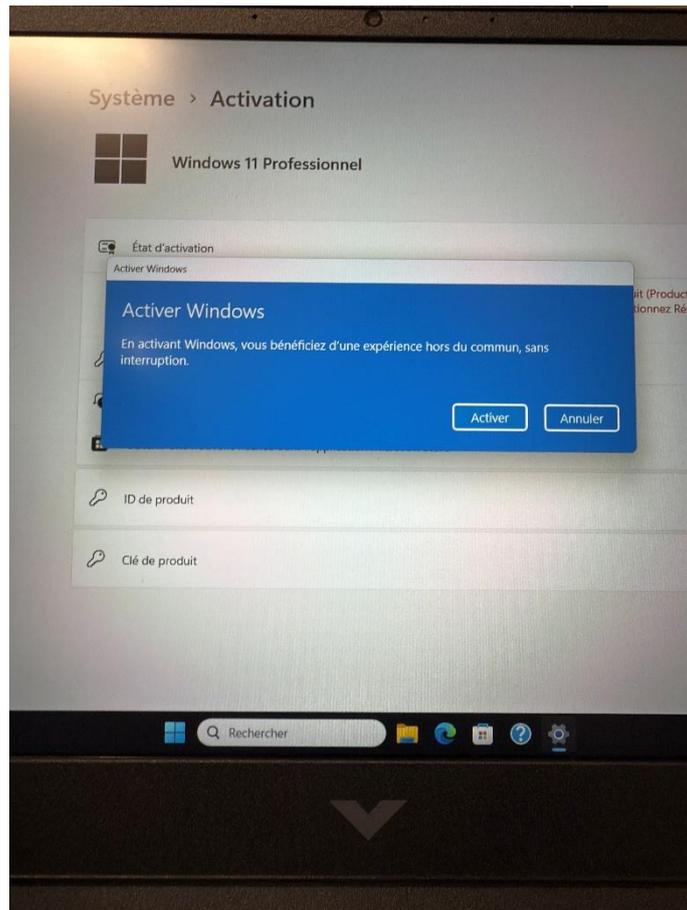


Annexe 9 : Installation du disque SSD



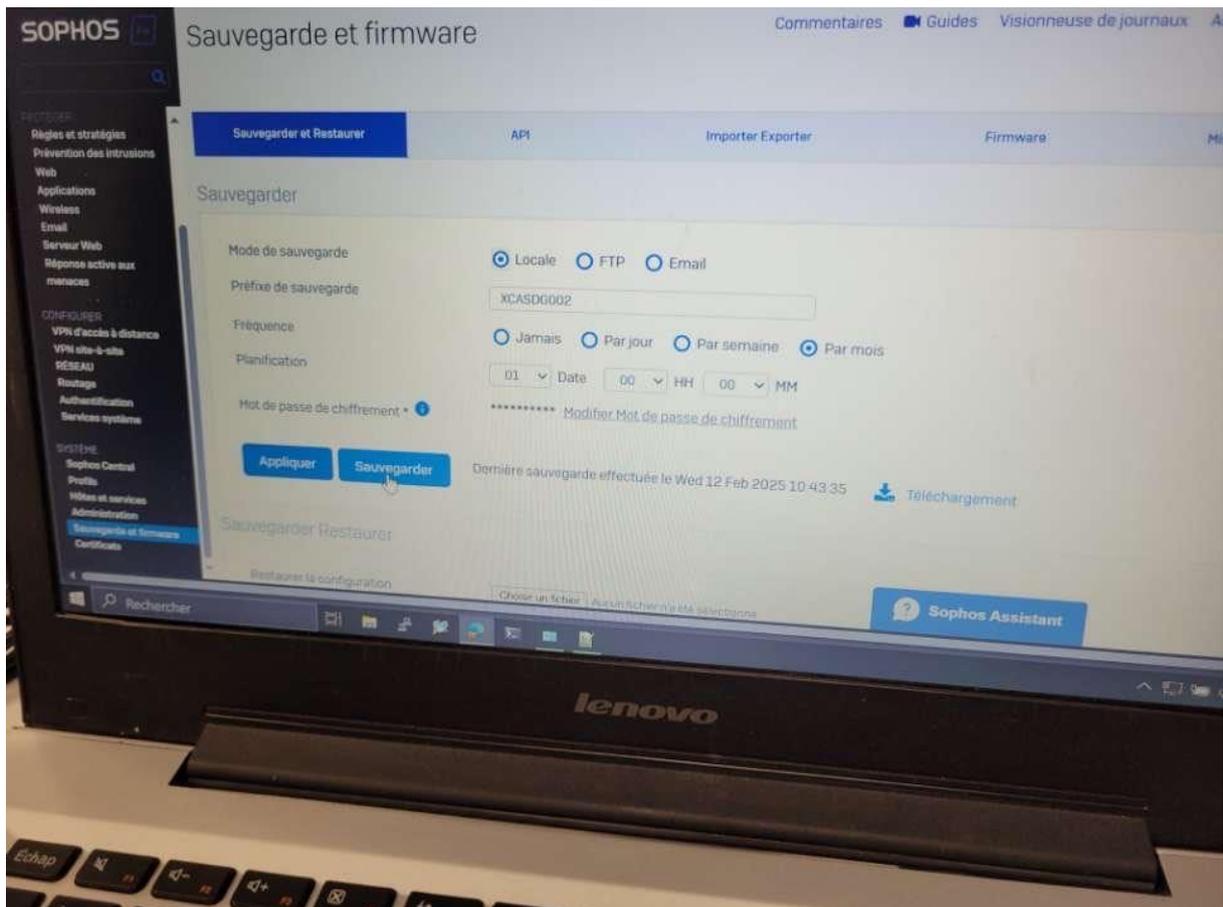
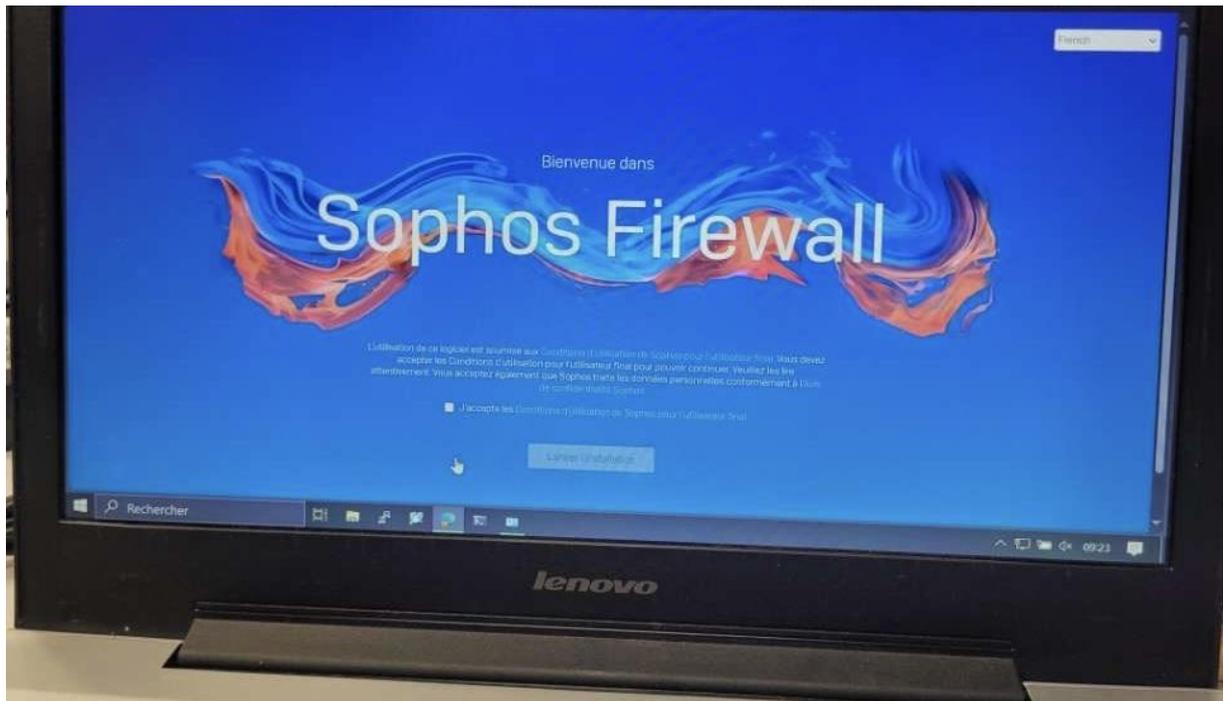
Annexe 10 : Mise à niveau Windows Famille à Windows Professionnel

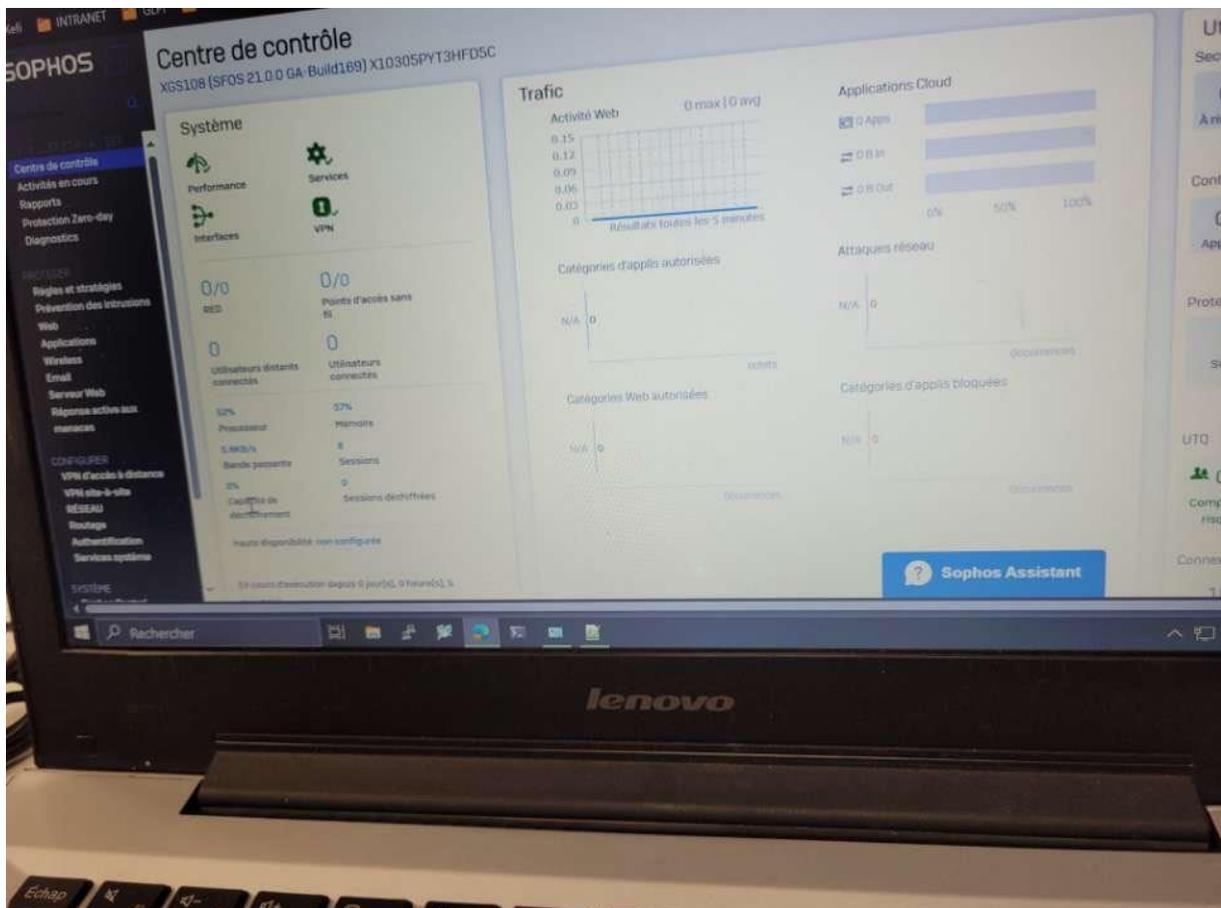
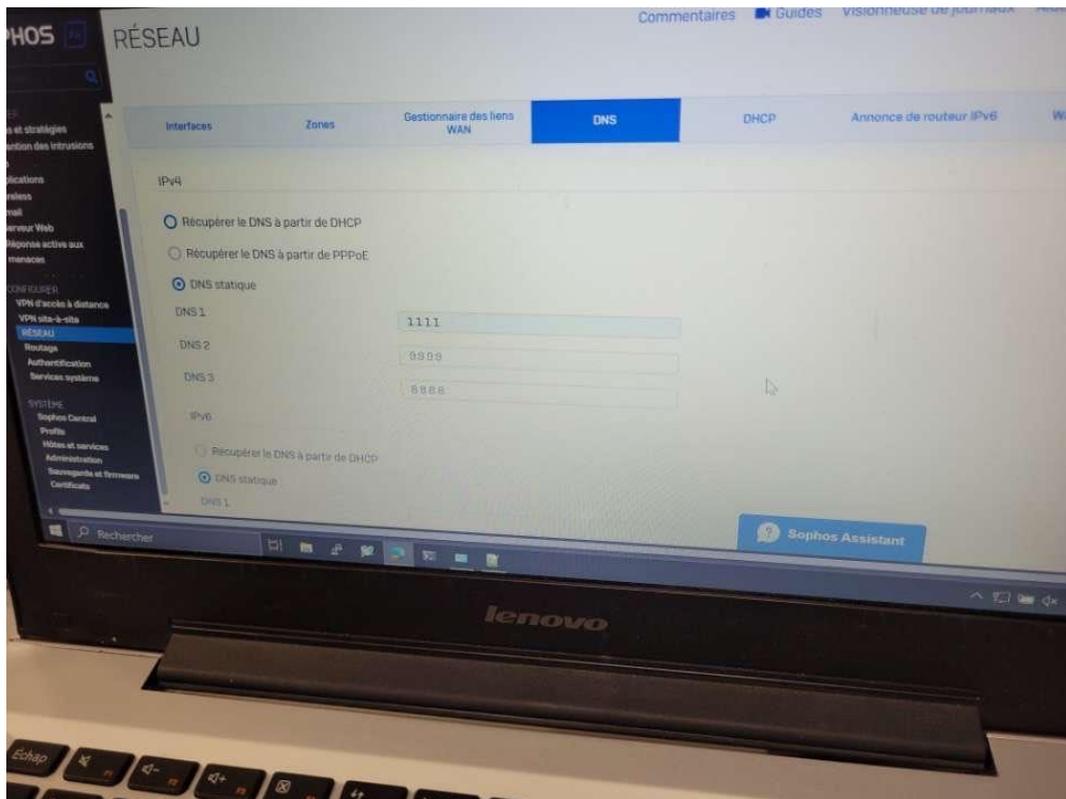


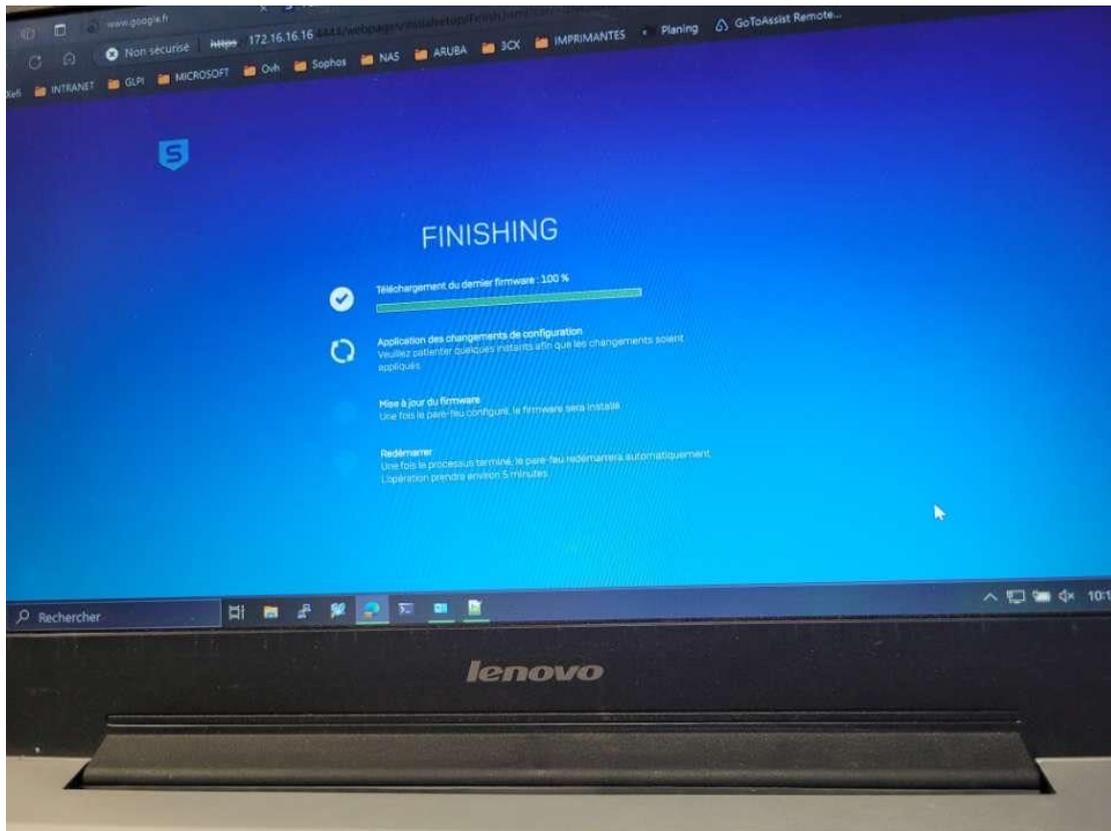


Annexe 11 : Configuration du firewall









Annexe 12 : Disque formaté

