

Synthèse - Stage 1ère Année

Lieu / Contexte du stage

J'ai effectué mon stage de première année au sein de l'entreprise EverIT, spécialisée dans l'infogérance pour des clients professionnels. L'activité de l'entreprise repose sur deux axes majeurs : le maintien en conditions opérationnelles (MCO) et le maintien en condition de sécurité (MCS).

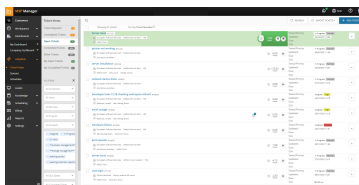
J'ai intégré l'équipe technique composée de 3 personnes, assurant à la fois le support utilisateur (niveaux 1 à 3) et la gestion de projets de déploiement. Des outils comme N-Able (gestion de tickets) et Snipe-IT (inventaire matériel) sont utilisés quotidiennement.

Objectifs du stage – Sur l'ensemble

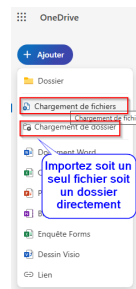
- Acquérir des compétences techniques et méthodologiques liées à la gestion du support informatique
- Comprendre les enjeux de sécurité et de continuité de service dans une structure infogérée
- Développer mes capacités d'autonomie et de communication avec les clients et l'équipe.



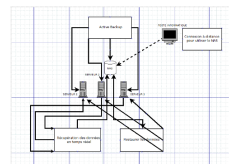
*images provenant des éditeurs



Activités



*images extraites des documentations internes



Compétences et Bloc associé

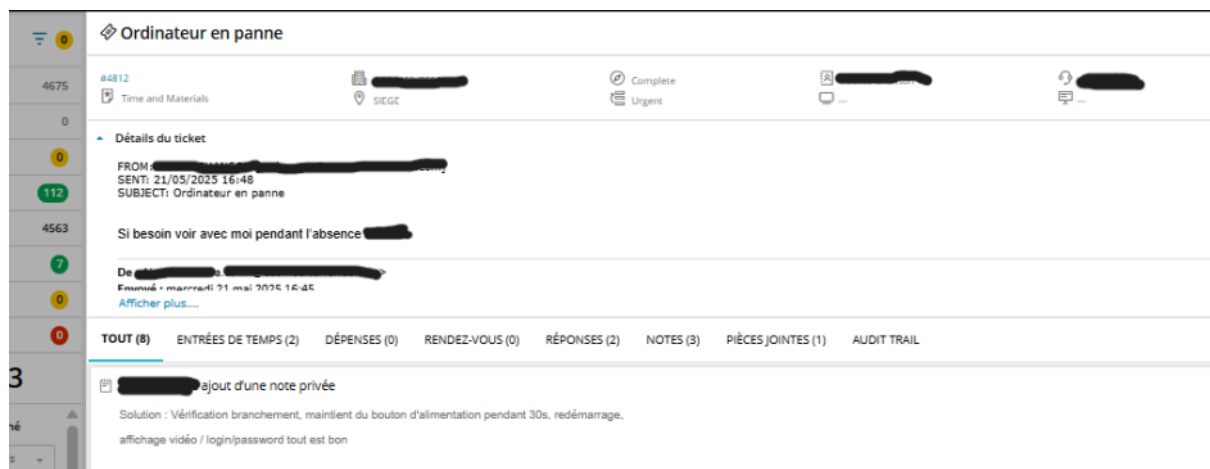
Mise en support client – hotline / tickets via N-Able	1.5 Mettre à disposition un service informatique : Assurer le traitement d'un incident, suivre la procédure support
Vérification des équipements des clients via Snipe-IT / Inventaire réaffectation	1.1 Gérer le patrimoine informatique Consultation et vérification du matériel affecté
Rédaction de documentations internes (procédures techniques)	1.6 Organiser son développement professionnel : Capitaliser l'expérience, Documenter pour l'équipe

Résultats concrets

Sur ces six semaines, j'ai travaillé sur 107 tickets

Quelques exemples de tickets et de résolutions:

Ticket Niveau 1 : PC ne s'allumant plus



The screenshot shows a ticket management interface for a ticket titled "Ordinateur en panne". The ticket ID is #4812. The interface includes a sidebar with a list of tickets, a main content area with ticket details, and a bottom navigation bar. The ticket details section shows the sender's name, the date and time sent (21/05/2025 16:48), and the subject "Ordinateur en panne". Below this, there is a message from the sender: "Si besoin voir avec moi pendant l'absence". The bottom navigation bar shows various categories: "TOUT (8)", "ENTRÉES DE TEMPS (2)", "DÉPENSES (0)", "RENDEZ-VOUS (0)", "RÉPONSES (2)", "NOTES (3)", "PIÈCES JOINTES (1)", and "AUDIT TRAIL". The main content area shows a private note added by the user, with the solution: "Vérification branchement, maintien du bouton d'alimentation pendant 30s, redémarrage. affichage vidéo / login/password tout est bon".

Résolution : Instructions à l'utilisateur : vérifiez les câbles vidéo et alimentation, puis appuyez 30 secondes sur le bouton d'alimentation.

Ticket Niveau 1 : Installation de logiciel : VsCode

Installation code

#5015 Service IT Mensuel

Complète Normale

06/06/2025 17:12 06/06/2025 15:04

Détails du ticket

FROM: [redacted]
 SENT: 06/06/2025 15:00
 SUBJECT: Installation code

Hello,
 Ça serait pour installer Vs code sur mon poste ?

TOUT (4) ENTRÉES DE TEMPS (0) DÉPENSES (0) RENDEZ-VOUS (0) RÉPONSES (2) NOTES (1) PIÈCES JOINTES (0) AUDIT TRAIL

[redacted] ajout d'une note privée
 Installation vscode okay (gabrie)

06/06/2025 17:12

[redacted]

06/06/2025 16:40

ok pour moi

De: Gabriel BOUONNE
 Envoyé: vendredi 6 juin 2025 16:14
 À: Support Event
 Cc: Ticket informatique
 Objet: RE: [Ticket n° #5015] Installation code

Helllo
 Peux-tu confirmer l'installation de vs-code sur mon poste ?

Merci

[redacted] UR
 Nazare

Résolution : Installation sur le poste.

Ticket Niveau 2 : Configuration d'un nouveau PC acheté sur BackMarket, et donner l'ancien à une stagiaire

Unboarding PC : [redacted]

#5027 Time and Materials

Complète Normale

Gabriel DELENNE 5.50 hrs

19/06/2025 21:09 12/06/2025 11:28

Détails du ticket

FROM: Gabriel DELENNE
 SENT: 12/06/2025 10:39
 SUBJECT: Unboarding PC [redacted]

Bonjour à vous,

Nous venons d'acheter un PC reconditionné via Back Market dont nous attendons la livraison mardi au plus tard.
 Ce PC sera le nouveau PC de Carole Dussartre et son ancien PC sera donné à notre nouvelle stagiaire arrivant le lundi 23/06.

TOUT (23) ENTRÉES DE TEMPS (3) DÉPENSES (0) RENDEZ-VOUS (0) RÉPONSES (8) NOTES (7) PIÈCES JOINTES (5) AUDIT TRAIL

Gabriel DELENNE ajout d'une note privée

Nouveau PC de [redacted]
 -Mise à jour du nouveau poste vers Win11
 -connexion accès scolaire
 -connexion session + installations applications + synchronisation one drive et sharepoint sur son poste

Ancien PC de [redacted]
 -Suppression utilisateurs
 -Test session pour la stagiaire
 -Vérification installation applications
 -Vérification paramètres son car problème qui n'était plus là au moment de l'intervention

Deux tickets vont être ouvert un pour récupérer/ajouter une licence pour le nouveau Poste et un deuxième pour apporter de l'aide à la stagiaire pour l'accompagner dans la configuration et connexions aux complex

Gabriel DELENNE ajout d'une entrée de temps

Installation applications sur le nouveau poste + configuration ancien poste pour la stagiaire + résolution son sur fords

19/06/2025 13:30 - 19/06/2025 16:17 2,80 heures

[redacted] ajout d'une note privée

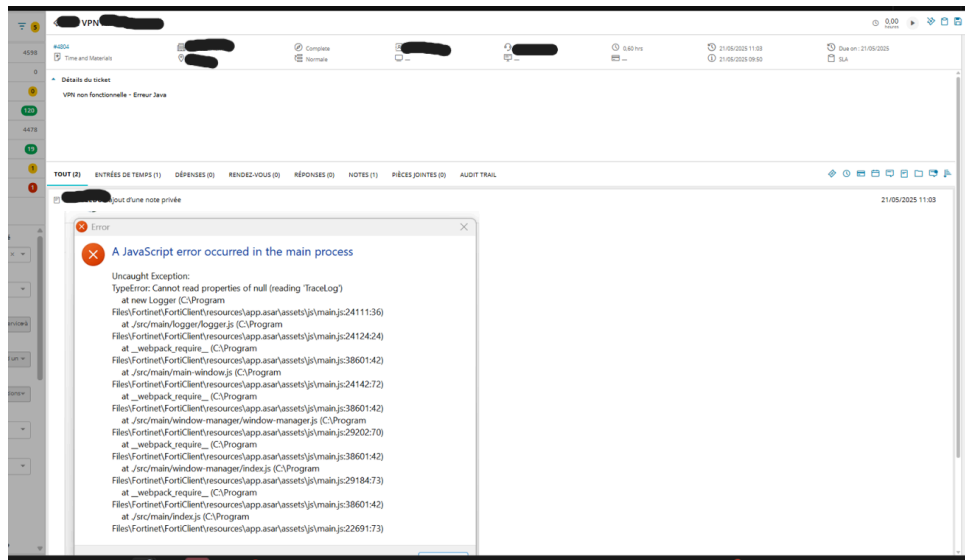
Usage [redacted] ré aujourd'hui à 12h, je n'ai pas l'info par qui.

19/06/2025 15:25

Résolution : Vérification de l'existence des utilisateurs dans l'EntraID, création du compte pour la stagiaire avec les licences nécessaires, pour l'ancien PC, suppression de l'utilisateur et connexion avec le compte de la stagiaire présente désormais dans l'EntraID, sur le nouveau PC, il était sur Win 10, il a fallu acheter une clé Win 11 pro, passer le PC sur Win 11, joindre le PC au domaine, connecter son compte et installer toutes les applications que

la personne avait sur son ancien, synchroniser son poste dans le OneDrive , rajouter les dossiers Sharepoint en local sur son poste.

Ticket Niveau 2 : Personne bloquée, ne peut pas travailler depuis chez elle, client VPN erreur Java , installation en double du client



Résolution : Retirer la personne du groupe de déploiement automatique du client VPN dans Intunes désinstaller les clients et le réinstaller et le reconfigurer à la main avec la documentation interne.

Pour des raisons de confidentialité et de protection des données internes chez EverIT, les documents rédigés (inventaire, dossiers techniques, notes de projet) ne peuvent pas être partagés ni diffusés en dehors du cadre professionnel.