



Ensemble St Félix-La Salle

Nantes

27 rue Ballet, 44000 Nantes

02 44 76 35 00



SPIE

7 Rue Julius et Ethel Rosenberg, 44800 Saint-Herblain

02 40 67 06 06

RAPPORT DE STAGE

15 Janvier – 22 Mars 2024

Théo DOCEUL

1SN2

GRILLE D'ÉVALUATION DU DOSSIER

Nom : DOCEUL.....

Prénom : ...Théo.....

Classe : ...1SN...

Critères d'évaluation	Pondération	Note
Décrire les activités particulières du milieu professionnel	5	
<i>Description du cadre général du milieu professionnel, son organisation et son statut</i>	2	
<i>Description des situations de travail</i>	3	
Résoudre un problème technique simple à partir de l'étude de cas	10	
<i>Choix et pertinence de l'étude de cas</i>	3	
<i>Analyse technique de la problématique à résoudre</i>	4	
<i>Aspects relatifs à l'organisation du travail, l'animation d'équipe, la relation commerciale</i>	1	
<i>Aspects technologiques, normatifs et réglementaires, sécuritaires</i>	2	
Communiquer par écrit	4	
<i>Correction de la langue, syntaxe, vocabulaire professionnel et orthographe</i>	2	
<i>Qualité de la rédaction du dossier et lisibilité au regard de la mise en œuvre des outils bureautiques</i>	2	
<i>Total :</i>		/20

Vous pouvez constater qu'il est impossible d'obtenir la note de 20/20 !!

Remerciements

A l'attention de Monsieur UZAN,

Au terme de ces 8 semaines de stage, je vous remercie sincèrement de m'avoir donné l'opportunité de réaliser celui-ci au sein de votre entreprise. Cette expérience m'a fourni une excellente occasion d'utiliser mes compétences et ma formation dans un cadre professionnel. Pendant mon stage, j'ai pu travailler en équipe avec Pierre, Nicolas et Dylan qui m'ont accompagné tout au long de celui-ci et ai apprécié toutes les tâches/missions qui m'ont été confiées.

Grâce à cette expérience, j'ai acquis de nouvelles connaissances et compétences. En effet ce stage m'a permis d'évoluer dans la communication directe avec les utilisateurs (adapter son langage...). Apprendre à identifier et traiter les demandes prioritaires.



Table des matières

I. INTRODUCTION	1
II. L'ENTREPRISE.....	2
1. <i>Ses activités</i> :	2
2. <i>Historique de l'entreprise</i> :	3
3. <i>Organigramme</i> :	4
4. <i>Présentation du service informatique</i> :	5
III. ACTIVITES.....	6
1. <i>Problème d'accès logiciels Office</i> :.....	6
2. <i>Brassage réseau</i> :	8
3. <i>Déploiement de logiciels</i> :	11
IV. ETUDE DE CAS	15
1. <i>Pas d'accès réseau</i> :.....	15
2. <i>Test de Ping</i> :	18
3. <i>Transfert de données</i> :	22
4. <i>Masterisation</i> :	26
V. CONCLUSION.....	27

I. INTRODUCTION

Le traitement de ticket est une composante essentielle de la gestion des services informatiques au sein de l'entreprise. Il est essentiel de disposer d'une infrastructure informatique fiable et efficace pour assurer un fonctionnement optimal des systèmes et des applications utilisées par les employés.

Dans ce contexte, pour un second stage, il me semblait important que celui-ci se déroule au sein d'une entreprise où je pouvais découvrir et pratiquer le traitement de ticket et acquérir des compétences en matière de communication, de configuration et une meilleure maîtrise de Windows et des logiciels bureautiques.

J'ai eu la chance d'effectuer ce stage de 8 semaines (du 15 janvier au 23 février et du 11 mars au 22 mars 2024) au sein de l'entreprise SPIE à Saint-Herblain.

Au cours de celui-ci, j'ai été initié aux différentes étapes du processus de traitement de tickets, notamment la préparation des ordinateurs, le dépannage à distance et en présentiel, la gestion des mises à jour, la sauvegarde des données, la sécurité, la réparation et le support utilisateur. J'ai été amené à travailler en équipe, à échanger avec les utilisateurs et à résoudre les problèmes techniques rencontrés liés aux imprimantes, aux ordinateurs et aux smartphones.



II. L'ENTREPRISE

1. Ses activités :

SPIE est une entreprise leader européen dans les services multi-techniques, présent dans les domaines de l'énergie et des communications. Ses activités comprennent :

1. Services d'ingénierie : SPIE propose des services d'ingénierie pour concevoir, construire et entretenir des infrastructures dans les secteurs de l'énergie, des télécommunications, de l'eau et de l'environnement.
2. Services d'installation et de maintenance : L'entreprise assure l'installation et la maintenance d'équipements techniques tels que les systèmes électriques, les systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation, ainsi que les réseaux de communication.
3. Services liés à l'énergie : SPIE propose des solutions énergétiques innovantes, notamment dans les domaines des énergies renouvelables, de l'efficacité énergétique et de la gestion des réseaux électriques.
4. Services informatiques et de communication : L'entreprise fournit des services informatiques et de communication, tels que la gestion des réseaux informatiques, la cybersécurité, la téléphonie et les solutions de communication unifiée.
5. Services aux collectivités : SPIE offre des services aux collectivités locales et aux entreprises pour la gestion des réseaux d'éclairage public, des réseaux d'eau et d'assainissement, ainsi que pour la gestion des déchets.



2. *Historique de l'entreprise :*

SPIE est une entreprise européenne spécialisée dans les services multi-techniques. Son histoire remonte à 1900, lorsque la Société Parisienne pour l'Industrie Electrique (SPIE) a été fondée à Paris, en France. À l'origine, SPIE se concentrait sur l'électrification de la capitale française, contribuant ainsi à la modernisation de la ville.

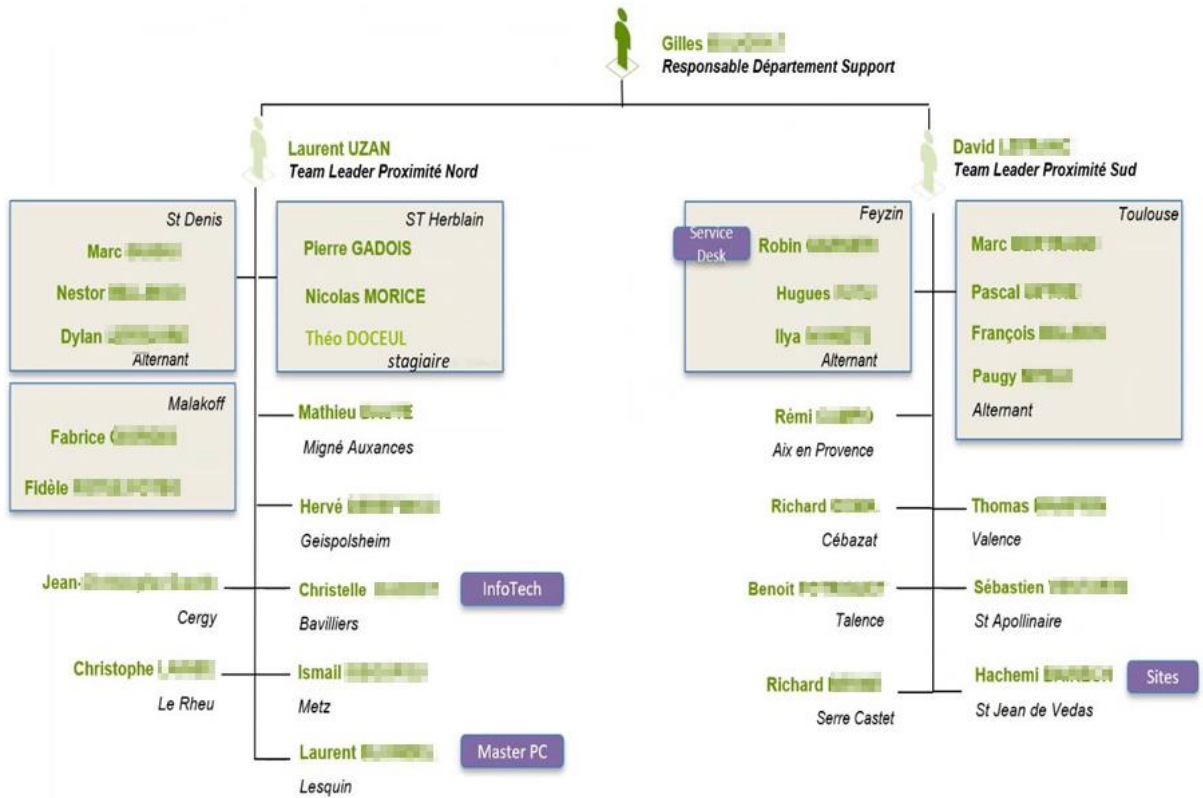
Au fil des décennies, SPIE a élargi son champ d'activité et développé son expertise dans divers domaines, notamment l'électricité, le génie climatique, les télécommunications et les services informatiques. L'entreprise a suivi une stratégie de croissance organique et d'acquisitions, ce qui lui a permis d'étendre sa présence à travers l'Europe et de devenir l'un des leaders du secteur des services techniques.

Dans les années 2000, SPIE a été acquise par le fonds d'investissement britannique PAI Partners. Cette acquisition a marqué le début d'une nouvelle phase de développement pour l'entreprise, axée sur l'expansion internationale et la diversification de ses activités.

Au cours des dernières années, SPIE a continué à se développer en élargissant son offre de services et en se positionnant comme un partenaire de confiance pour ses clients dans les secteurs de l'énergie, des communications, de l'industrie et des services publics. Aujourd'hui, SPIE est présente dans plus de 30 pays et emploie des milliers de personnes à travers l'Europe, offrant une gamme complète de services techniques et innovants pour répondre aux défis complexes de ses clients.



3. Organigramme :



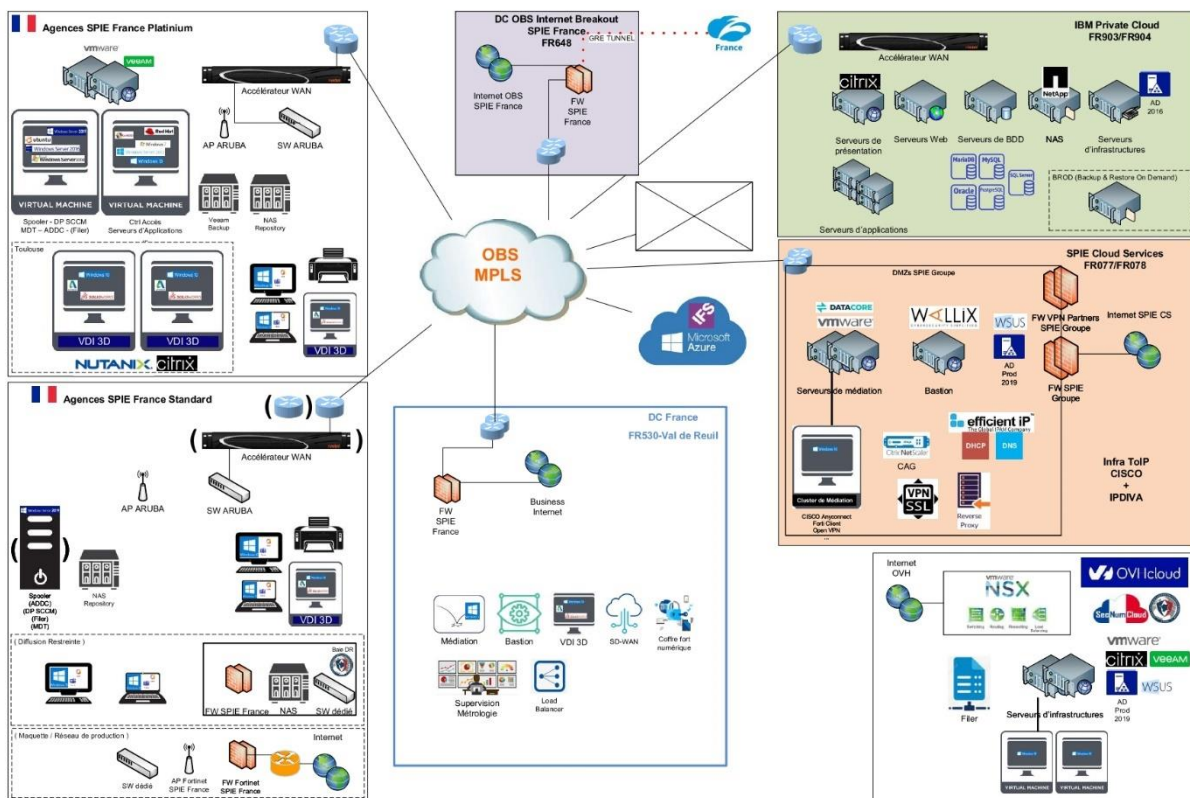
4. Présentation du service informatique :

SPIE est composé de plusieurs services informatique de proximité répartis sur l'ensemble du territoire (selon la taille des agences).

Les services informatiques jouent un rôle indispensable au bon fonctionnement des outils informatiques des utilisateurs tant sédentaires que pour les techniciens en intervention à l'extérieur (usage de tablettes).

Le service informatique de SPIE Saint-Herblain est composé de 3 personnes :

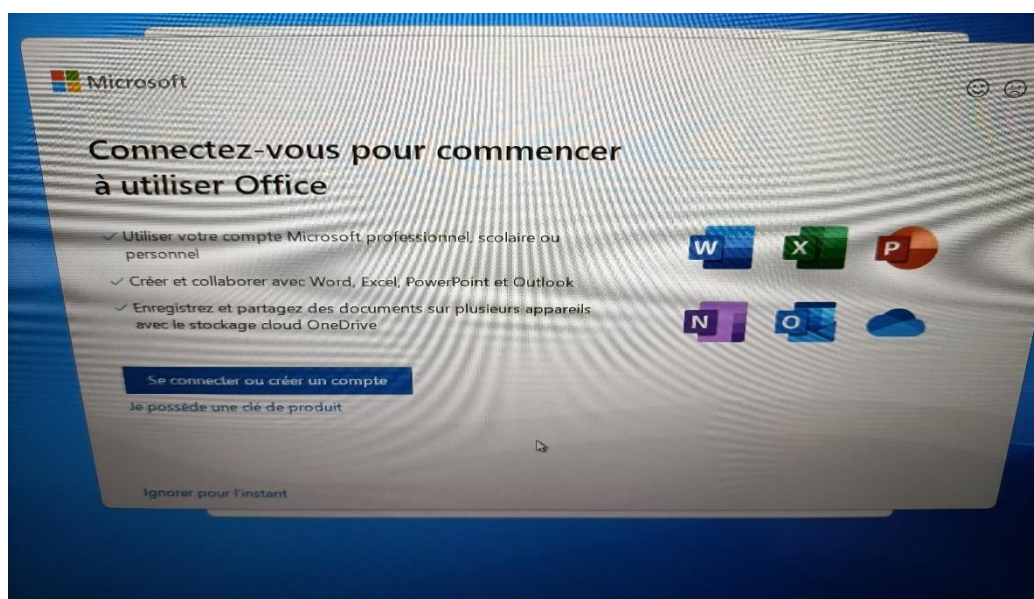
- Pierre depuis 3 ans et Nicolas depuis 4 ans sont techniciens de proximité de Ouest France, Ils s'occupent principalement de la gestion des tickets (demande émanant d'un utilisateur lors d'un incident informatique, besoin d'installation de logiciel...).
- Dylan à la suite d'un contrat en alternance chez SPIE pendant 2 ans a été embauché il y a un an. Il s'occupe de la préparation des PC pour les agences sans guichet informatique
- Moi (stagiaire), je traitais tous types de demandes de tickets accessibles à mon niveau et déployais les laptops pour les utilisateurs.



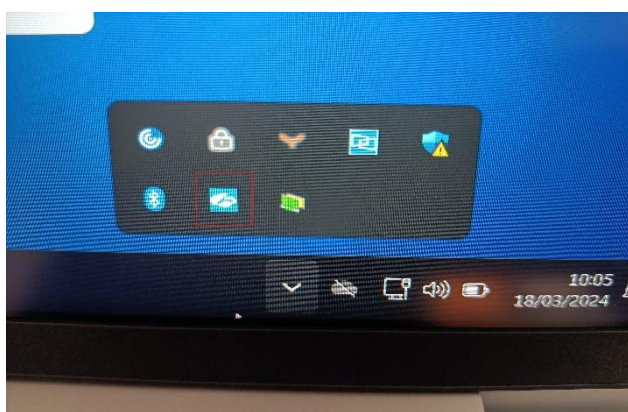
III. ACTIVITES

1. Problème d'accès logiciels Office :

Pour cette première activité l'utilisatrice se plaignait de ne pas avoir accès à Excel, Word et Outlook. En effet sans ses outils l'utilisatrice ne pouvait pas travailler correctement. En lançant Outlook sur son poste je remarque ce message :



J'ai donc tout d'abord vérifié si le pare-feu (qui est ZScaler) était bien en « enabled » et non en « disabled » ce qui n'était pas le cas. Lorsque cette petite icône est grisée ce n'est pas bon, cela veut dire que ZScaler est en Off/désactivé, il faudrait qu'elle soit en bleue. J'ai donc dû le réactiver.



Et si ZScaler était activé ?

Il se peut que dans certains cas ZScaler soit enabled, il faut donc vérifier la licence O365 que possède l'utilisateur.

On lance le logiciel Provisionning puis on tape le nom de l'utilisateur ce qui donne les informations principales de son profil.

Infos générales

Profil	Standard	Fonction	
Filiale	FI04_ASOC	Département	
Site	OU12_SOC-SIO98_StHerblain	Société	SPIE CityNetworks [FR]
OU AD dans Users	Standard	Bureau	
Login		Téléphone	
Nom		Fax	
Prénom		Mobile	
Nom affiché		Adresse	
Mail		Boîte postale	
Matricule personnel		Ville	
Statut	INTERNE	Département ou région	
Date d'expiration		Code postal	
Description		Pays	FRANCE
Initiales		Responsable	

Q Détails | Autres attributs AD | O365 | Extensions de service | Demandes

BAL O365

Localisations	Sélectionnez une valeur
Langues notifications	Sélectionnez une valeur
Proof Point	FR
Code pays	FR - France
Licence	E1

MFA

E1
E3
F3
M365 E3
M365 F3

Groupes Azures AI

Licences détenues

Licence VISIO ?	<input type="checkbox"/>
Licence PROJECT ?	<input type="checkbox"/>
Licence INTUNE ?	<input checked="" type="checkbox"/>
Licence POWERAPPS ?	<input type="checkbox"/>
Licence POWERBI ?	<input type="checkbox"/>

Microsoft Teams

Pays	FR
Villes	Sélectionnez une valeur

Licences O365

Il faut sélectionner la licence E3 et non la licence E1 car cette licence est destinée à Office 2013 et non Office 365 et propose moins d'option. Les modifications prendront forme dans 45 minutes. On peut ensuite vérifier sur le profil de l'utilisateur que tout est bon.

Compte

Informations sur l'utilisateur

Informations sur le produit

Produit Abonnement pour [flora.ducroux@spie.com](#)
Microsoft 365 Apps for enterprise

Ce produit contient

Gérer le compte | Changer de licence

Mises à jour Microsoft 365 et Office
L'administrateur système gère les mises à jour.

Options de mise à jour

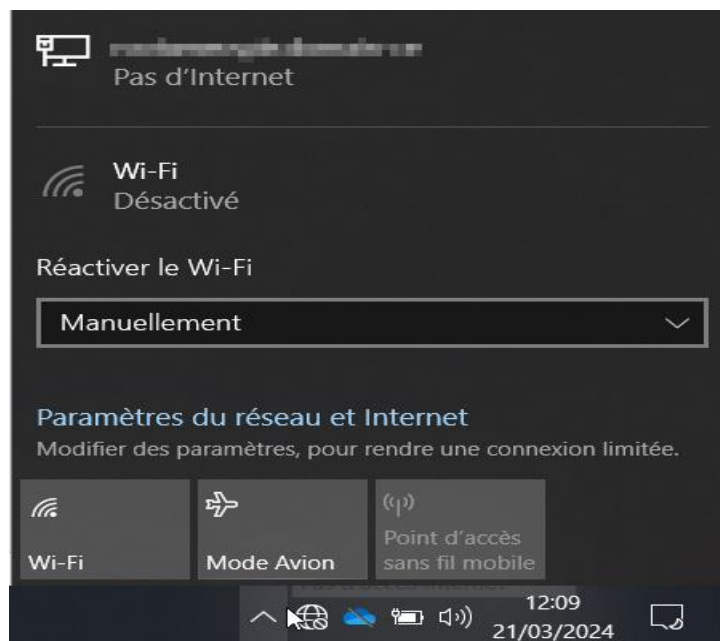
À propos de Excel
En savoir plus sur Excel, le support technique, l'ID de produit et les droits d'auteur.
Version 2308 (build 16731.20550 Office « Démarrer en un clic »)
Canal Entreprise semestriel

Nouveautés
Découvrez les mises à jour récemment installées.

2. Brassage réseau :

Dans cette deuxième activité je devais vérifier le fonctionnement et la qualité de la prise réseau verte, en effet un utilisateur devait se connecter dessus et pouvoir accéder à toutes les ressources nécessaires.

Première étape brancher mon PC à la prise Ethernet et vérifier si j'ai du réseau, ce qui n'était pas le cas.



Je change de câble Ethernet et j'ai le même résultat.

Je me dis que c'est la prise qui ne doit pas fonctionner. Je change donc mon câble connecté à la prise verte en-là mettant sur la prise Ethernet bleu.

Et là j'ai du réseau en ayant accès à internet !



Pas de doute, c'est la prise qui ne doit pas être bien connectée ou câblée.

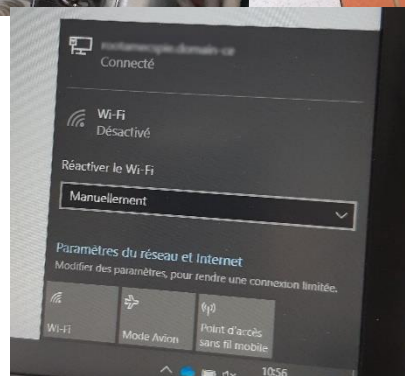
Je monte donc à l'étage dans la salle serveur où se situe la baie de brassage, toujours avec mon PC, en retenant le numéro de la prise qui est 0-46.

J'observe que la prise 0-46 verte n'est pas câblée. Je vois qu'il y'a un câble qui est branché sur le switch mais pas l'autre embout rj45. Avant de le brancher au port 0-46 je branche mon PC direct au switch ça me permet de vérifier que le port 26 du switch est fonctionnel.

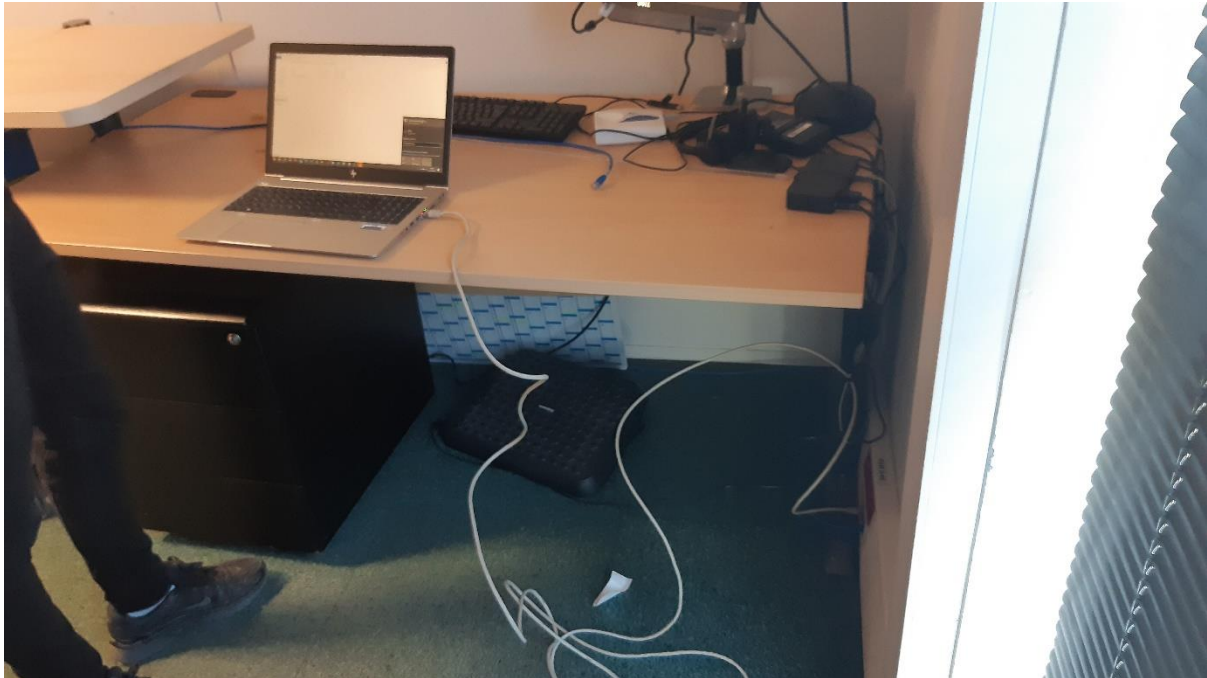
Je mets l'injecteur de LED dans le port 26 du switch afin d'être sûr qu'il s'agit du câble qui n'est pas totalement branché.



Injecteur de LED : émet un laser fibre dans le câble Ethernet afin d'identifier les deux embouts correspondants



Une fois les vérifications faites et après avoir rebranché le câble sur la prise 0-46, je peux redescendre avec mon PC puis vérifier si tout est ok.



Parfait tout est bon le prise RJ45 du PC clignote et de plus j'ai accès à internet.

Et si ça ne fonctionnait toujours pas ? Dans ce cas si je n'avais toujours aucun accès le problème se situe entre la prise 0-46 de la baie de brassage et la prise 0-46 du bureau de l'utilisateur, il s'agirait donc d'un problème physique/matériel.

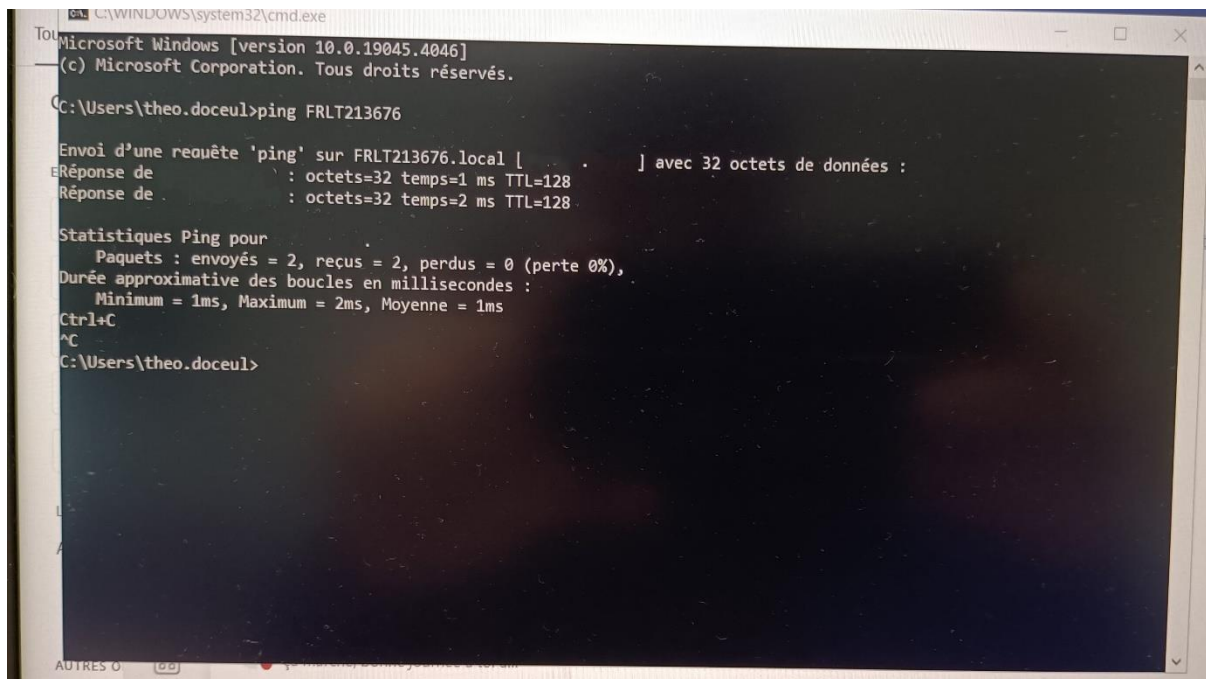
3. Déploiement de logiciels :

Lorsque je préparais des postes pour les salariés/employés de l'entreprise je devais leur installer des logiciels très spécifiques, telles que AutoCAD, Nitro, Metagate, PAX pour Bouygues...

Pour faciliter l'installation de ces logiciels nous avons un outil interne à Spie très pratique qui est le Control Déploiement. Grâce à cet outil l'installation du logiciel se fait automatiquement sur le poste sélectionné.

Ici on va prendre l'exemple d'installation de Nitro PDF Pro :

Avant tout déploiement il faut toujours faire un ping sur la machine souhaitée pour être sûr qu'on arrive à la joindre.



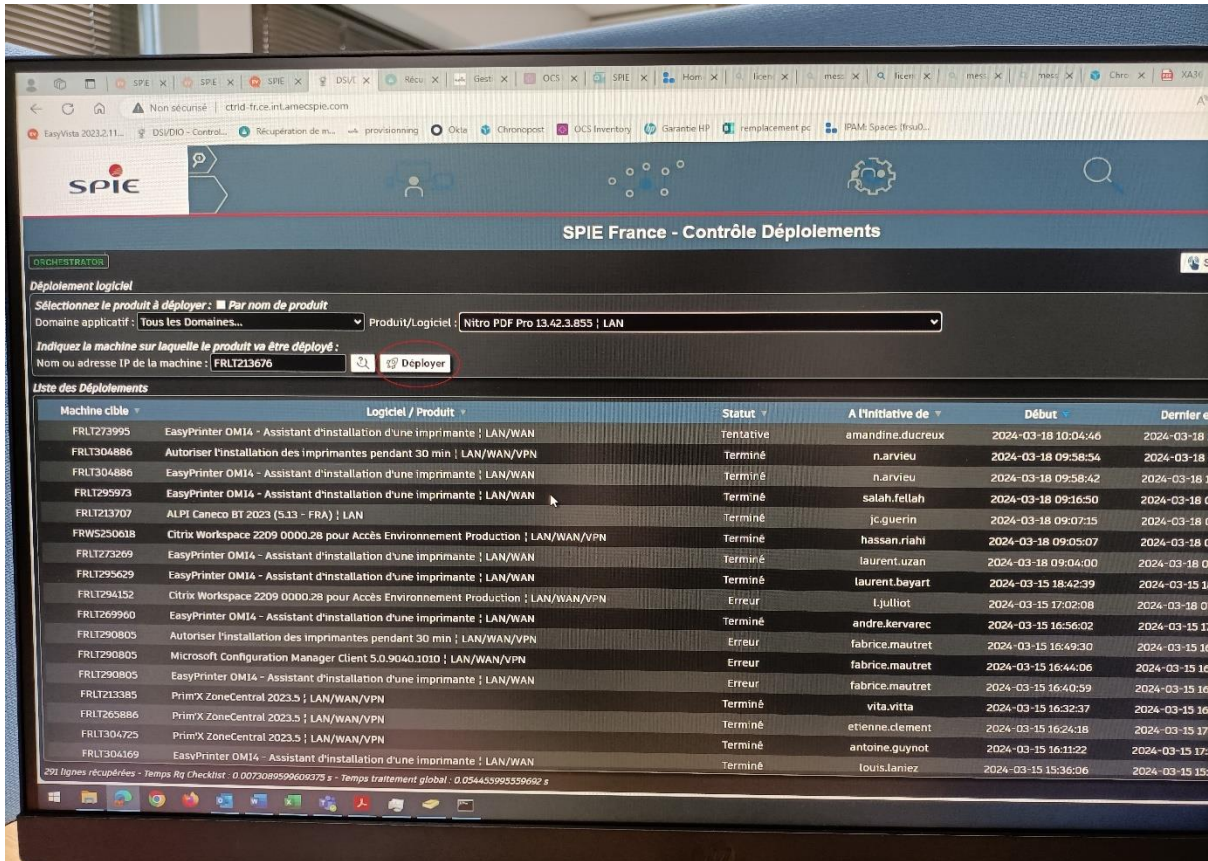
```
C:\WINDOWS\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [version 10.0.19045.4046]
(c) Microsoft Corporation. Tous droits réservés.

C:\Users\theo.doceul>ping FRLT213676

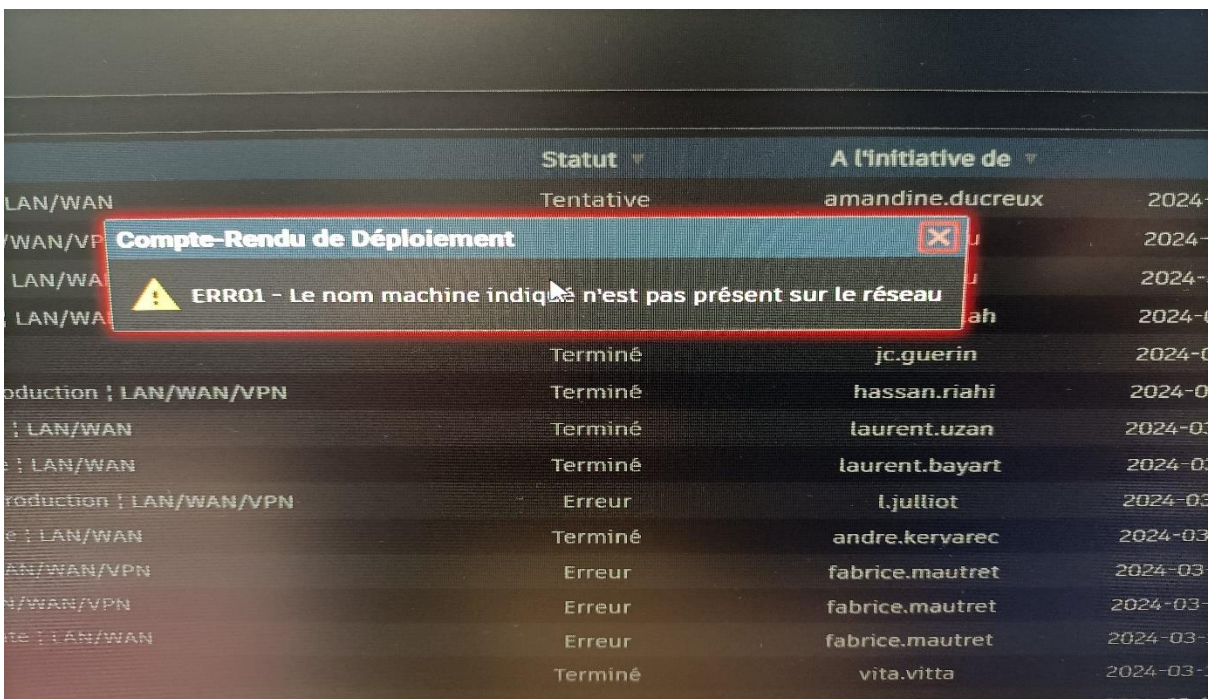
Envoi d'une requête 'ping' sur FRLT213676.local [ ] avec 32 octets de données :
Réponse de : octets=32 temps=1 ms TTL=128
Réponse de : octets=32 temps=2 ms TTL=128

Statistiques Ping pour
    Paquets : envoyés = 2, reçus = 2, perdus = 0 (perte 0%),
    Durée approximative des boucles en millisecondes :
        Minimum = 1ms, Maximum = 2ms, Moyenne = 1ms
Ctrl+C
^C
C:\Users\theo.doceul>
```

Ici le test de ping a correctement fonctionné donc normalement aucun problème pour le déploiement automatique.



Sur l'outil Control Déploiement nous pouvons cliquer sur « Déployer ».



« ERRO1 » ce message d'erreur arrive fréquemment, en effet le PC était bien branché en filaire, cependant lorsque j'ai fait un test de le DNS a envoyé une adresse Wifi alors que le PC est en filaire.

La solution était de désactiver le Wifi puis de retenter de déployer mais cette fois-ci pas avec le nom de la machine ni avec l'IP Wifi mais plutôt avec l'IP Ethernet.

Produit/Logiciel : Nitro PDF Pro 13.42.3.855 | LAN

0.16.22

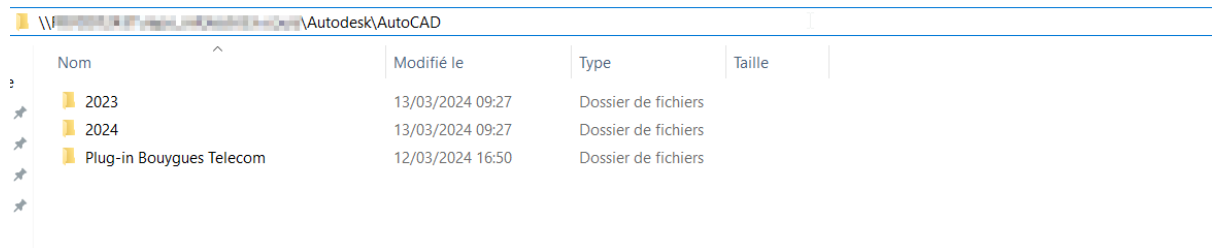
Déployer

Logiciel / Produit	Statut	A l'initiative de	Début
3.42.3.855 ; LAN	Demande initiale	theo.doceul	2024-03-18
M14 - Assistant d'installation d'une imprimante ; LAN/WAN	Tentative	amandine.ducreux	2024-03-18
Installation des imprimantes pendant 30 min ; LAN/WAN/VPN	Terminé	n.arvieu	2024-03-18
M14 - Assistant d'installation d'une imprimante ; LAN/WAN	Terminé	n.arvieu	2024-03-18
M14 - Assistant d'installation d'une imprimante ; LAN/WAN	Terminé	salah.fellah	2024-03-18
2023 (5.13 - FRA) ; LAN	Terminé	jc.guerin	2024-03-18
ce 2209 0000.28 pour Accès Environnement Production ; LAN/WAN/VPN	Terminé	hassan.riahi	2024-03-18
M14 - Assistant d'installation d'une imprimante ; LAN/WAN	Terminé	laurent.uzan	2024-03-18
M14 - Assistant d'installation d'une imprimante ; LAN/WAN	Terminé	laurent.bayart	2024-03-15
ce 2209 0000.28 pour Accès Environnement Production ; LAN/WAN/VPN	Erreur	l.julliot	2024-03-15
M14 - Assistant d'installation d'une imprimante ; LAN/WAN	Terminé	andre.kervarec	2024-03-15
Installation des imprimantes pendant 30 min ; LAN/WAN/VPN	Erreur	fabrice.mautret	2024-03-15
figuration Manager Client 5.0.9040.1010 ; LAN/WAN/VPN	Erreur	fabrice.mautret	2024-03-15
M14 - Assistant d'installation d'une imprimante ; LAN/WAN	Erreur	fabrice.mautret	2024-03-15
ntrol 2023.5 ; LAN/WAN/VPN	Terminé	vita.vitta	2024-03-15
ntrol 2023.5 ; LAN/WAN/VPN	Terminé	etienne.clement	2024-03-15
ntrol 2023.5 ; LAN/WAN/VPN	Terminé	antoine.quvnot	2024-03-15

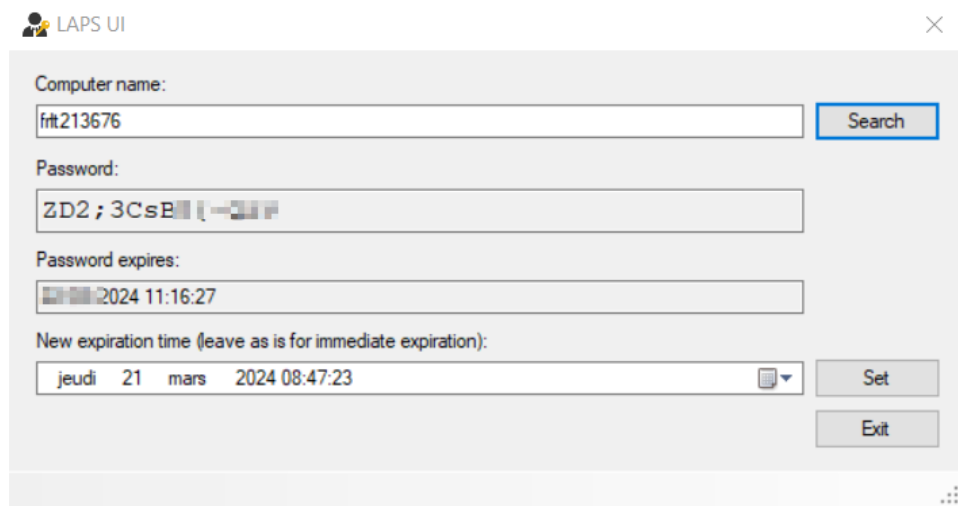
0073089599609375 s - Temps traitement global : 0.05445599559692 s

On peut voir que le déploiement commence.

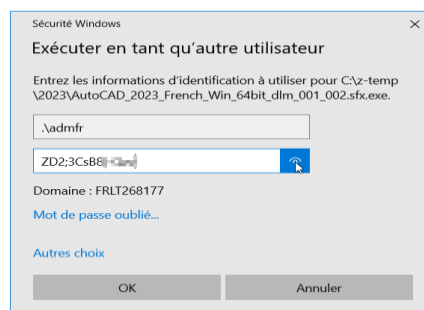
Dans certains cas il est impossible d'installer les logiciels automatiquement. Soit la version souhaitée n'est pas disponible sur le CtrlID soit le CtrlID est HS. Il existe une solution ! Il faut taper un chemin d'accès qui mène vers le serveur de déploiement.



Ici on décide d'installer AutoCAD 2023 car il n'est tout simplement pas présent sur le CtrlID. Avant de l'installer il faut d'abord récupérer le MDP Admin du poste. La Spie utilise le logiciel LAPS de Microsoft qui génère un nouveau MDP toutes les 48 heures.



Une fois copié/collé je le récupère dans mon fichier partagé puis je le colle dans le dossier Z-temp que je crée à chaque configuration. On n'oublie pas de copier/coller le AutoCAD 2023 dans le dossier Z-temp.



L'installation nécessite des droits admin. Si j'exécute en tant qu'administrateur je devrais taper le MDP à la main. L'exécution en tant qu'autre utilisateur permet d'exécuter le logiciel en administrateur sauf que l'on peut copier/coller notre MDP, ce qui nous facilite l'exécution. Il me reste plus qu'à installer le logiciel !

IV. ETUDE DE CAS

1. Pas d'accès réseau :

L'accès internet est essentiel dans une entreprise pour faciliter la communication instantanée entre les employés, les clients et les partenaires commerciaux, permettant ainsi une collaboration efficace et une prise de décision rapide. Sans accès internet certains outils importants pour travailler ne peuvent pas fonctionner correctement telles que la messagerie, les logiciels cloud, les outils de recherches, les bases de données...



Dans cette étude de cas je vais vous décrire un problème d'accès réseau, les solutions mises en place et comment résoudre cette panne gênant le travail de l'utilisateur.

Dans un premier temps l'utilisateur devait faire un ticket avec le logiciel EasyVista, ce qui nous permet de savoir quels sont ses besoins et ses incidents.

Voici son descriptif :

The screenshot displays a ticket management interface for incident I240301_0218. The top navigation bar includes buttons for 'Enregistrer', 'Clôturer', and 'Suspendre/Reprendre'. The main header shows the ticket ID, title 'Poste de travail non renouvelable', and status 'CLÔTURE'. The 'ACTIVITÉ' tab is selected, showing the incident description. The description includes the subject 'Pas d'accès internet sur le poste', a description of the issue, and a list of solutions: 'test en partage de connexion même soucis', 'reset réseau', 'redémarrage réseau', 'zscaler est déconnecté = network error', and 'PC actif et bien attribué sur proviso et easyvista'. The interface also features sections for 'QUESTIONS/RÉPONSES' (4 items), 'DOCUMENTS' (0 items), 'NEWS CONTEXTUELLES' (2 items), and 'INFORMATIONS UTILISATEUR' (Demandeur: ..., Demandeur: date de fin de contrat: ..., Responsable: ...). The urgency is marked as '1-URGENT' and the impact as '1-ELEVÉ'.

Il s'agissait d'un incident urgent puisque l'utilisateur n'avait plus aucune synchronisation OneDrive ni accès à sa messagerie donc compliqué de travailler dans ces conditions bien qu'il utilisât son PC perso.

Une fois l'incident analysé je devais appeler l'utilisateur pour en savoir plus sur le problème et tenter de le résoudre à distance.

Lors de cet appel je pose des questions simples afin de comprendre exactement la problématique :

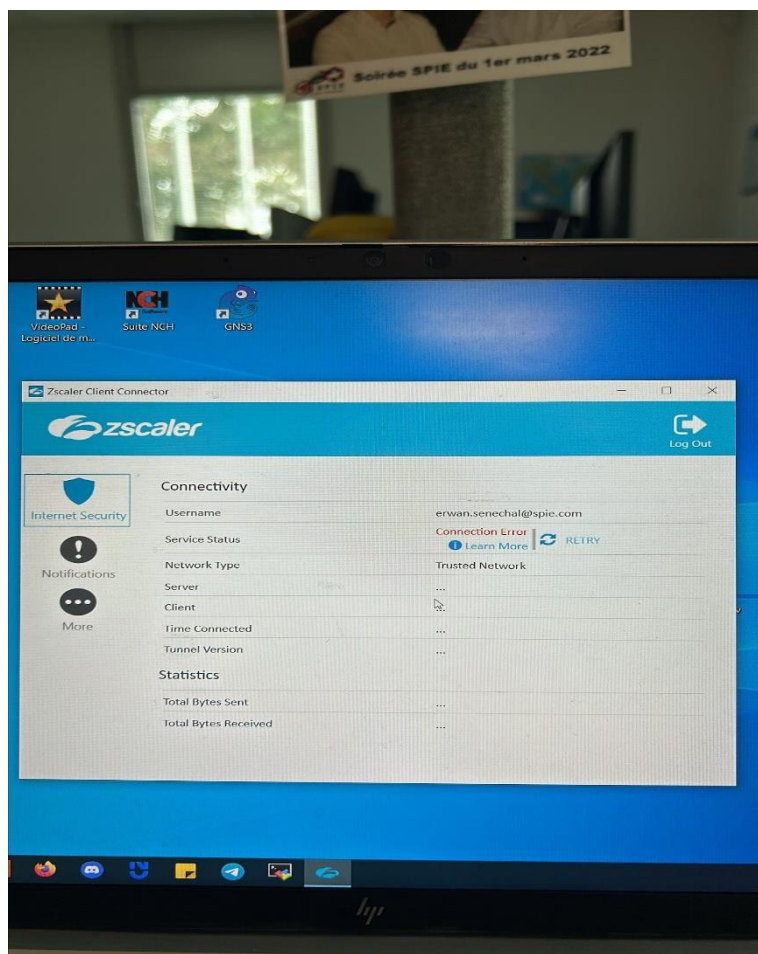
Exemple : Depuis quand as-tu ce problème ?

As-tu les droits administrateurs pour modifier les paramètres réseaux ?

L'utilisateur possédait bien des droits administrateurs ce qui pouvait être une piste (passages des IP en manuel) mais il me dit ne pas avoir touché aux réglages réseaux.

Sans réseau il m'était logiquement impossible de prendre la main sur son poste ce qui était compliqué car je ne voyais pas ce que faisait l'utilisateur.

Je lui demande de m'envoyer une photo du message d'erreur que mettait ZScaler.



On constate qu'il y a marqué « Connection Error » alors que celui-ci devrait afficher « On ».

2. Test de Ping :

Il semblerait que le pare-feu ZScaler soit en erreur. Je tente d'effectuer une commande qui est gpupdate /force. Cette commande permet de faire remonter les stratégies de groupes appliqués au compte de l'utilisateur et de l'ordinateur.

```
C:\Users\T...>gpupdate /force  
Mise à jour de la stratégie...
```

Mais problème celle-ci n'aboutit pas et finit par se mettre en échec.

Je tente de faire un ipconfig /release (elle sert à libérer les IP actuels) puis un ipconfig /renew (elle sert à réattribuer des IP en DHCP), encore une fois ces commandes se mettent en échec.

```
C:\Users\T...>ipconfig /release
```

```
C:\Users\T...>ipconfig /renew  
Configuration IP de Windows
```

A ce moment-là ça commence à être compliqué.

L'utilisateur me dit que lorsque qu'il se met en wifi ou en Ethernet le statut de la connexion affiche bien le nom de domaine de l'entreprise mais toujours aucun accès internet. Je regarde sur notre outil lié à l'AD qui est Provisionning afin de savoir si l'utilisateur n'a pas été supprimé d'un groupe ou si le poste n'a pas été désactivé mais RAS.

Groupes

+ Ajouter✖ Retirer les groupes sélectionnés🛒 Ajouter sélection au panier

- FI07-~~XXXX~~_BD_OC_Technique
- FI07-~~XXXX~~-CENTRE-ATLANTIQUE-U
- FI07-~~XXXX~~App-Siebel_Utilisateur-BAL
- FI07-~~XXXX~~SI-DAGA-U
- FI98-~~XXXX~~_ALL_G_R
- FI98-~~XXXX~~FR_G_W
- FI98-~~XXXX~~APP-CHRONOTIME-USER-U
- FI98-~~XXXX~~LE-O365-Intune-Android-COBO
- FI98-~~XXXX~~aler_MFA
- FI98-~~XXXX~~_Users
- FI98-~~XXXX~~point-OutlookPhishingAddin-Add
- FI98-~~XXXX~~Y-ALL_users_G_F
- FI98-~~XXXX~~SL_ACCESS-G-R
- O365-~~XXXX~~LED-SpanningUsers

Je me dis que si l'utilisateur est connecté au domaine peut-être que je pourrais faire un test ping. Pour connaître l'IP de l'utilisateur je me rends sur l'outil IPAM qui est le Dashboard.

The screenshot shows the IPAM dashboard interface. At the top, there is a search bar containing the text "FRLT268177". Below the search bar, the results are organized into several sections:

- IP address:** Two entries for the IP address 10.210.16.103, both associated with the domain "frit268177.dyn.cos.frt.amsnagle.com".
- DHCP lease:** Two entries for the IP address 10.210.16.103, both associated with the domain "frit268177".
- DNS A & AAAA RR:** One entry for the domain "frit268177.dyn.cos.frt.amsnagle.com" with the IP address 10.210.16.103.
- DNS RR for reverse zones:** One entry for the PTR record "10.210.16.103.in-addr.arpa" associated with the domain "frit268177.dyn.cos.frt.amsnagle.com".
- NetChange discovered item (from non interco port):** One entry for the IP address "10.22.74.68-72-65".

At the bottom of the dashboard, there is a "Global search" bar.

L'IPAM nous transmet deux IP (une en filaire, une en Wifi).

Le ping ne répond pas ni sur l'une ni sur l'autre :

```
C:\Users\theo.doceul>ping 19.219.219.219

Envoi d'une requête 'Ping' 19.219.219.219 avec 32 octets de données :
Réponse de 19.219.219.219 : Impossible de joindre le réseau de destination.
Réponse de 19.219.219.219 : Impossible de joindre le réseau de destination.
Réponse de 19.219.219.219 : Impossible de joindre le réseau de destination.
Réponse de 19.219.219.219 : Impossible de joindre le réseau de destination.

Statistiques Ping pour 19.219.219.219:
    Paquets : envoyés = 4, reçus = 4, perdus = 0 (perte 0%),

C:\Users\theo.doceul>ping 19.219.219.219

Envoi d'une requête 'Ping' 19.219.219.219 avec 32 octets de données :
Réponse de 19.219.219.219 : Impossible de joindre le réseau de destination.
Réponse de 19.219.219.219 : Impossible de joindre le réseau de destination.
Réponse de 19.219.219.219 : Impossible de joindre le réseau de destination.
Réponse de 19.219.219.219 : Impossible de joindre le réseau de destination.

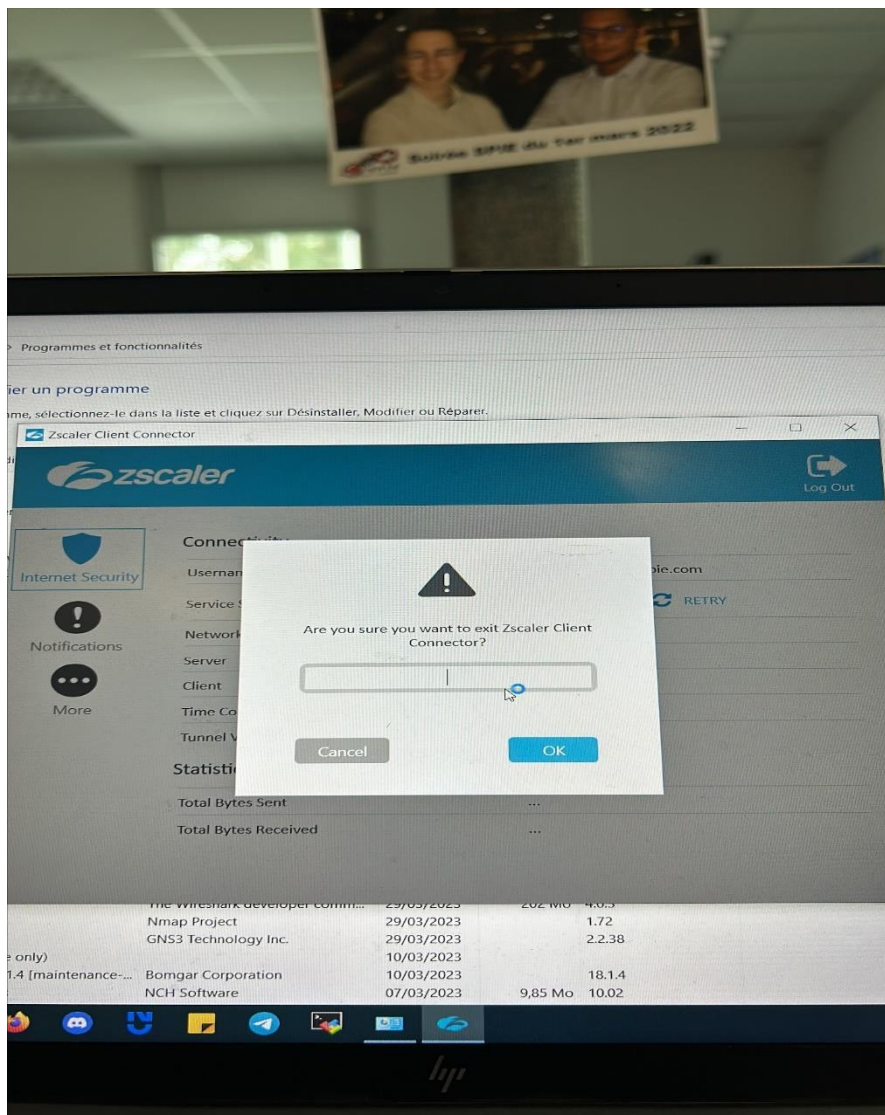
Statistiques Ping pour 19.219.219.219:
    Paquets : envoyés = 4, reçus = 4, perdus = 0 (perte 0%),

C:\Users\theo.doceul>
```

Je ne vois plus beaucoup de solution...

L'utilisateur se situait à Nantes je lui demande s'il est possible de passer à l'agence de Saint-Herblain pour qu'on puisse mieux agir.

Une fois arrivé à Saint-Herblain, on regarde sur son pc et on désinstalle ZScaler mais ce n'est pas si simple que ça ! Lors de la désinstallation ZScaler nous demandait un MDP de sécurité. On a dû demander à une personne possédant ce MDP, qui a bien voulu nous le donner.



Une fois le MDP saisi la désinstallation se fait automatiquement.

3. *Transfert de données :*

On a tenté de le redéployer par le CtrlD mais impossible car on ne ping toujours pas la machine. En connectant ma session Windows toujours pareil ça ne fonctionne pas.

Dans cette situation on se retrouve bloqué nous avons aucune autre solution...

On a décidé qu'il fallait lui changer son PC, de plus celui-ci allait bientôt se trouver en fin de contrat.

Pour se faire il fallait avoir une station d'accueil sata sur laquelle on a branché un disque SSD pour faire le transfert de ces documents sur son nouveau poste de travail.

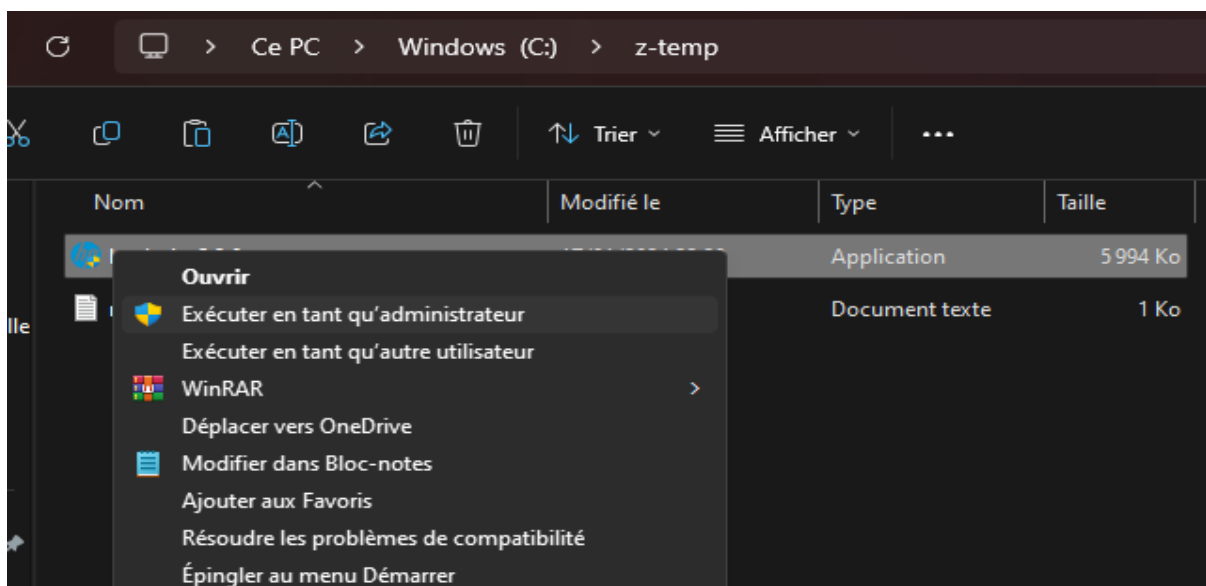


Pendant le transfert des documents je me connectais avec la session Windows de l'utilisateur sur le nouveau PC afin de pouvoir synchroniser ses outils Office 365 et de mettre à jour le poste pour le sécuriser et assurer son bon fonctionnement.

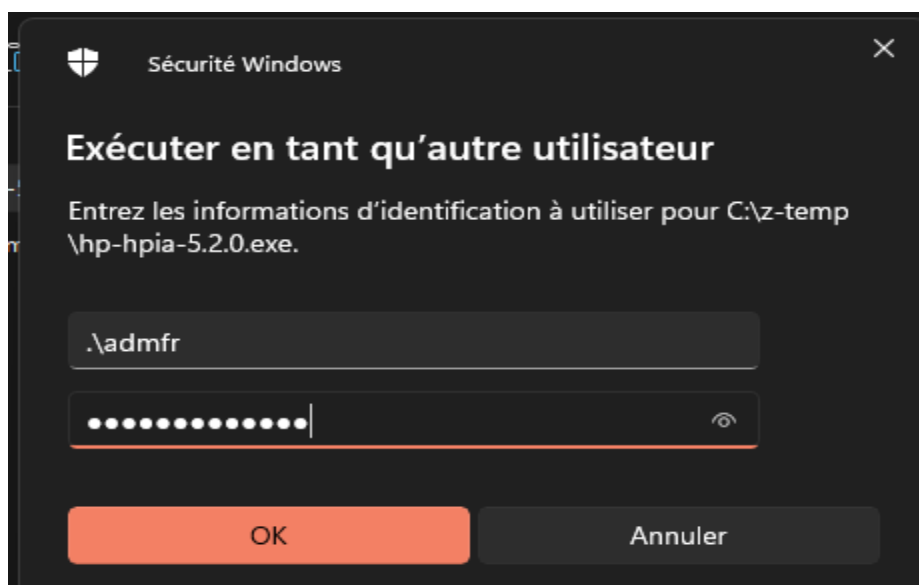
On lance à la fois les mises à jour Windows update et celles des drivers HP via l'outil HP image assistant.

On a au préalable copié/collé le MDP admin dans le dossier z-temp qu'on a créé.

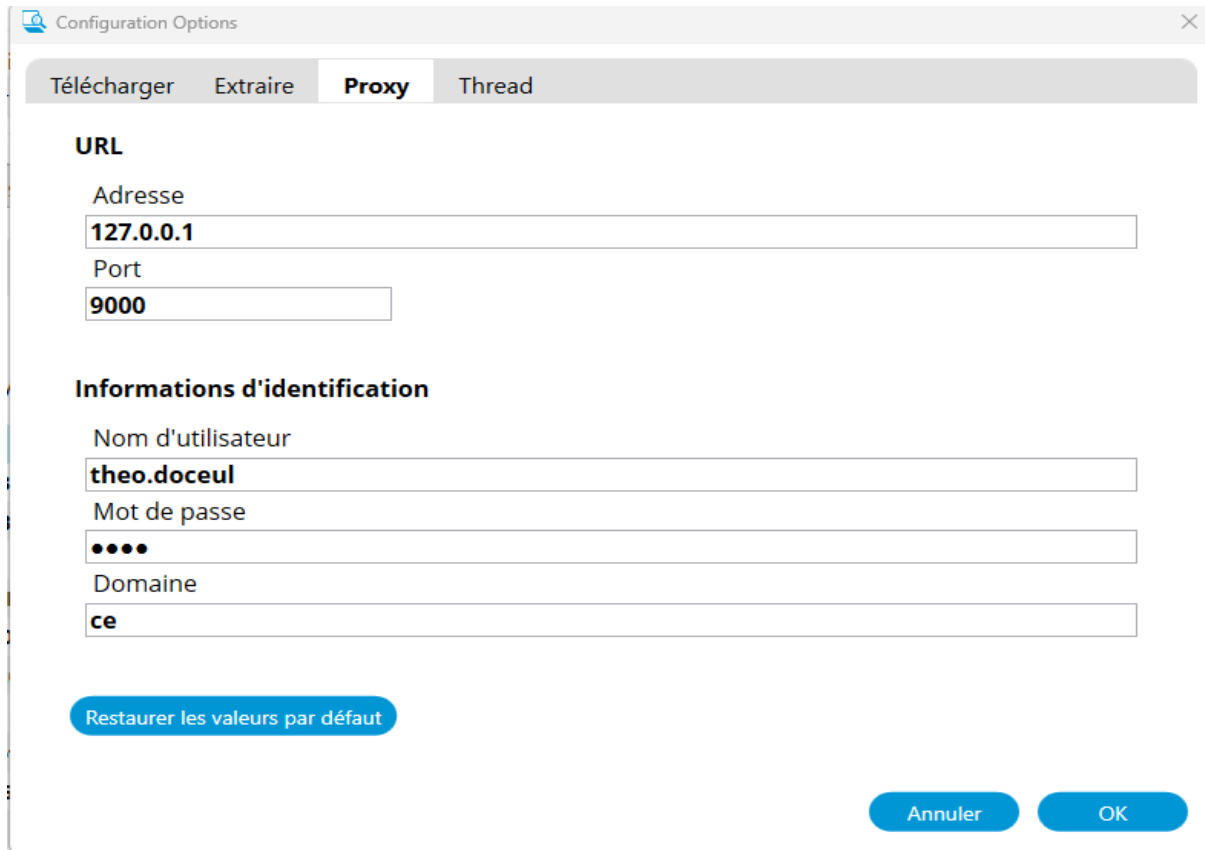
On exécute HP IA en tant qu'autre utilisateur en faisant « shift + clic droit ».



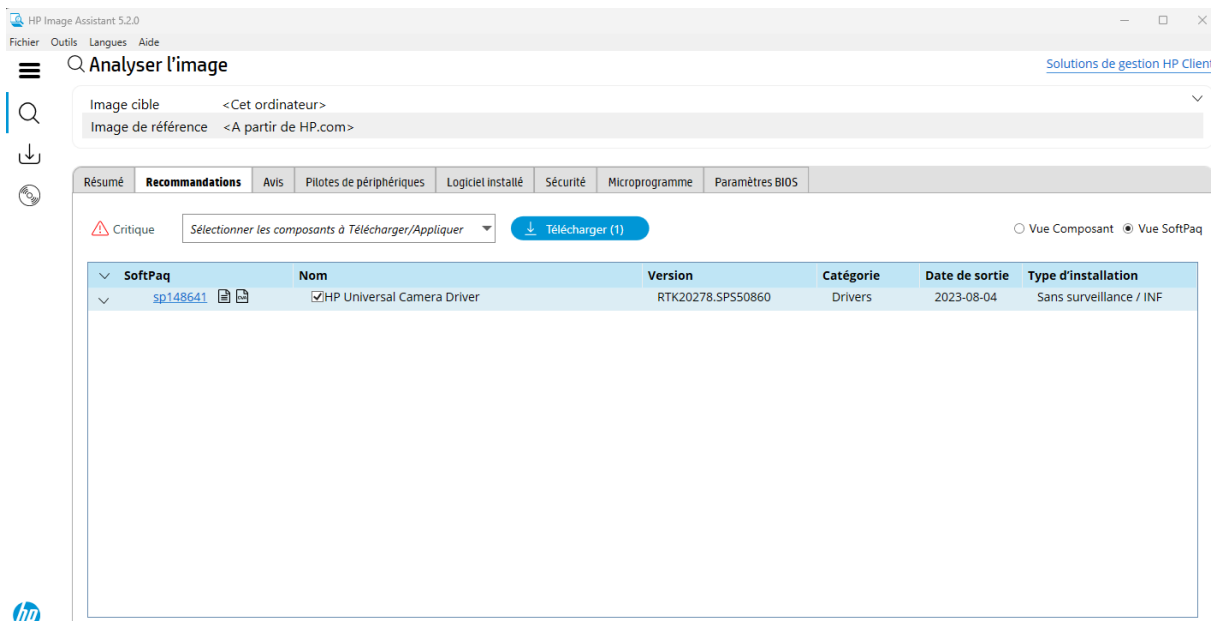
On met les logins admin.



Une fois installé je vais pouvoir renseigner le proxy afin d'installer les mises à jour. Pour se faire, il faut que j'aille dans outils et rentrer les bons critères.



Après avoir cliqué sur Ok nous pouvons installer les pilotes. Sur ce poste il n'y avait pas grand-chose, il faut surtout mettre à jour le Bios car c'est un composant important pour le bon fonctionnement du PC.

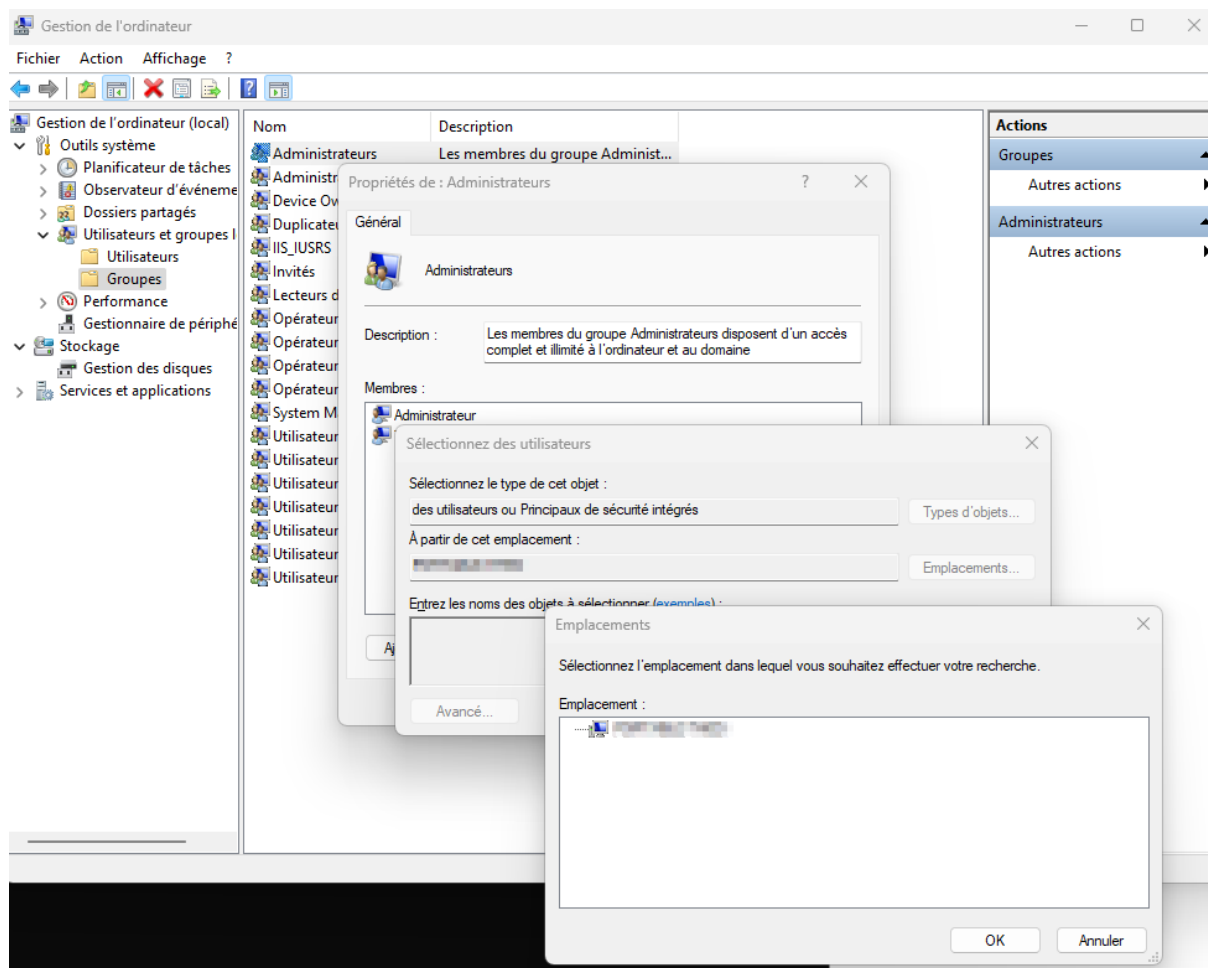


L'utilisateur avait sur son ancien poste les droits administrateur local, je vais donc devoir lui remettre sur ce nouveau poste.

Il faut tout d'abord ouvrir l'outil "gestion de l'ordinateur" afin de pouvoir l'exécuter en tant qu'autre utilisateur et fournir le compte admin Spie. Car l'ajout d'un nouveau compte exige des privilèges administrateurs.

Ensuite aller dans « utilisateurs et groupes » puis « groupes », après « administrateurs » faire « ajouter » (on ajoute l'utilisateur) et sélectionner l'emplacement du poste et surtout pas le nom du domaine.

Faire appliquer et redémarrer le poste.



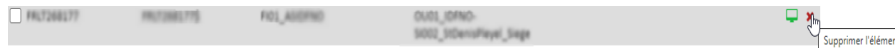
L'utilisateur pourra repartir avec le PC et installer ses logiciels de travail.

4. Masterisation :

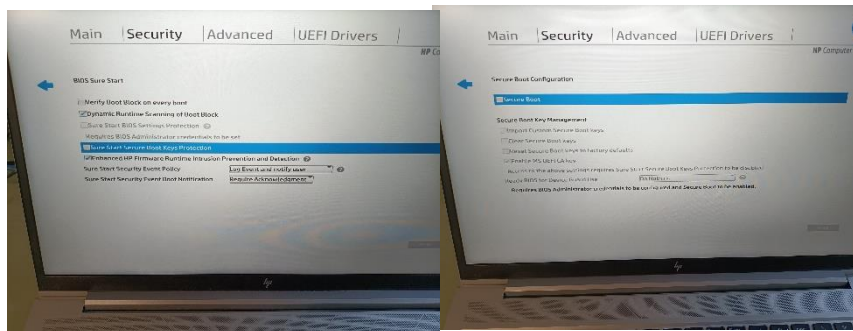
La masterisation d'un poste permet de réinstaller Windows 10 ou 11 à neuf avec les logiciels Spie préinstallés et l'intégration au domaine.

Je devais masteriser son ancien poste pour le remettre en stock.

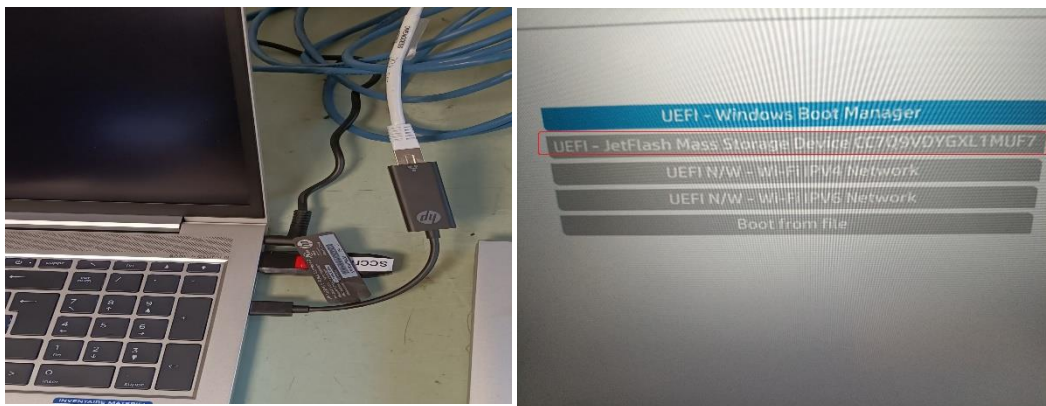
Etape 1 : Supprimer le poste du Provisionning ce qui supprime le poste de l'AD 10 minutes après.



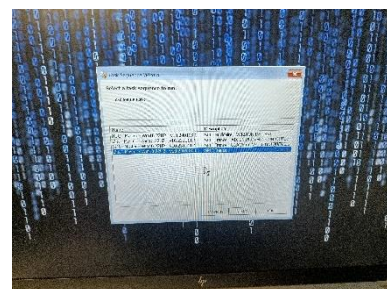
Etape 2 : Désactiver les sécurités dans le Bios (Secure Boot, Secure Boot Keys Protection) :



Etape 3 : Brancher la clé SCCM et booter dessus, en ayant aussi branché le chargeur et le câble Ethernet :



Etape 4 : Sélectionner Windows Spie France et fournir DST de la machine :



Etape5 : Attendre 1h et la masterisation est finie.



V. CONCLUSION

En conclusion, ce stage a été une expérience très enrichissante. J'ai pu améliorer mes compétences en communication que ce soit au téléphone ou en physique, ainsi qu'à la résolution de problèmes. J'ai également apprécié le travail en équipe ainsi que l'autonomie que l'on m'a accordé dans l'accomplissement de mes missions.

Durant cette période, j'ai été confronté à des défis et des situations variées qui m'ont poussé à faire preuve d'initiative, de résilience et d'adaptabilité.

Ce stage était cohérent avec ma formation et m'a permis d'acquérir de nouvelles connaissances et de réaliser des missions concrètes qui me seront utiles dans mon avenir professionnel.

