

**BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS**

**Session 2026**

**DOSSIER PROFESSIONNEL**

**NOM : LAISNE**

**Prénom : Neven**

**CFA Pôle BTS Alternance Rennes**

**Visa du représentant de l'équipe pédagogique attestant la réalité des activités professionnelles décrites dans le dossier (sur un seul des deux exemplaires du dossier) :**

<b>Nom et qualité du signataire</b>	<b>Date</b>	<b>Signature</b>

**Attestation sur l'honneur pour les candidats individuels (sur un seul des deux exemplaires du dossier) :**

Je soussigné(e), Laisné Neven, certifie que les activités décrites ainsi que les différentes informations reproduites dans ce dossier reflètent les activités professionnelles que j'ai personnellement réalisées au cours de ma formation.

**Fait à  
Le**

**Signature**

# SOMMAIRE

Introduction.....	1
Présentation.....	2
• Présentation de l'entreprise.....	3
• Ma présentation.....	5
Réalisation professionnelle n°1.....	6
• Installation de Proxmox avec Rufus.....	7
Réalisation professionnelle n°2.....	6
• Mise en place d'un Active Directory (Windows Server 2022).....	7
Réalisation professionnelle n°3.....	6
• Gestion de l'Active Directory.....	7
Réalisation professionnelle n°4.....	6
• Mise en place d'un réseau Wi-Fi.....	7
Réalisation professionnelle n°5.....	6
• Onboarding : Préparation à la nouvelle arrivé d'un collaborateur.....	7
Réalisation professionnelle n°6.....	6
• Mise en place de procédure pour aider les utilisateurs sur la suite Office 365.....	7
Réalisation professionnelle n°7.....	6
• Mise en place d'un logiciel de pointage pour l'entreprise (AD, Office).....	7
Réalisation professionnelle n°8.....	6
• Remplacement du parc informatique (téléphones portables, pc).....	7
Réalisation professionnelle n°9.....	6
• Participation à la mise en valeur de l'entreprise.....	7
Tableau de synthèse.....	14
Mise en place et suivi d'une veille technologique.....	15
Conclusion.....	16

## Introduction

Dans le cadre de ma formation en BTS Services Informatiques aux Organisations, spécialité Solutions d'Infrastructure, Systèmes et Réseaux, j'effectue mon alternance au sein de l'entreprise Atlas IP, spécialisée dans les infrastructures réseau, la cybersécurité et les services informatiques pour les professionnels.

Intégrer Atlas IP m'a permis d'évoluer dans un environnement technique exigeant, au cœur des problématiques actuelles liées à la gestion des systèmes d'information, à la sécurisation des réseaux et à la continuité de service. Cette expérience en entreprise constitue un véritable complément à ma formation théorique, en me confrontant à des situations concrètes et à des besoins réels de clients variés.

Au cours de mon alternance, j'ai été amené à participer à plusieurs projets techniques, allant de la mise en place et l'administration d'infrastructures systèmes et réseaux, en passant par le déploiement de solutions adaptées aux besoins des utilisateurs. Ces projets m'ont permis de développer des compétences essentielles telles que l'analyse des besoins, la mise en œuvre de solutions techniques ainsi que leur maintien en conditions opérationnelles.

Ce dossier a pour objectif de présenter les différents projets auxquels j'ai contribué, en détaillant le contexte, les objectifs, les solutions mises en œuvre ainsi que les compétences mobilisées. Il met également en avant ma capacité à m'intégrer dans un environnement professionnel et à répondre aux exigences des utilisateurs.

Ainsi, à travers ce document, je souhaite démontrer les compétences acquises durant mon parcours en alternance, ainsi que ma progression dans le domaine des infrastructures informatiques.

# Présentation

## Présentation de l'entreprise

Atlas IP est une entreprise du secteur des télécommunications et de l'informatique dont le siège est situé en Bretagne à Cesson-Sévigné. L'entreprise se présente comme un partenaire unique en IT, capable de gérer l'ensemble du système d'information d'une organisation : de la connectivité Internet jusqu'à la sécurité des données.

L'entreprise vient à l'origine de la société Prime Creation Event, qui est actif dans le monde de l'événementiel et qui mettait en place du Wi-Fi dans ce domaine. La création d'Atlas IP avait donc pour but de répondre à des besoins plus larges en IT.

Aujourd'hui l'entreprise connaît une croissance avec un passage de quelques experts à une vingtaine en quelques années.



Atlas IP offre plusieurs services à ses clients, leurs permettant de garantir un service complet dans l'IT :

- Accès Internet professionnel (fibre, 4G/5G, satellite...)
- Infrastructure réseau (conception, déploiement, supervision)
- Cybersécurité (protection des systèmes et des données)
- Hébergement cloud souverain en France
- Infogérance et DSI externalisée
- Téléphonie et solutions de communication

Quelques partenaires :

- Lahaye Global Logistics
- Groupe LEGENDRE
- Événementiels (festivals, mode, sport)

# Présentation

## Ma présentation

Actuellement étudiant en BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO), spécialité SISR, j'ai choisi de m'orienter vers l'informatique par intérêt pour les nouvelles technologies et la compréhension du fonctionnement des systèmes numériques. Depuis plusieurs années, je suis attiré par le domaine de l'informatique, notamment pour son aspect technique, sa constante évolution et les nombreuses possibilités qu'il offre en termes de résolution de problèmes et d'innovation.

Ce choix d'orientation s'est confirmé par ma volonté de comprendre en profondeur le fonctionnement des réseaux, des systèmes et des infrastructures, ainsi que par l'envie de développer des compétences concrètes et recherchées dans le monde professionnel. L'informatique représente pour moi un domaine dynamique dans lequel il est possible d'apprendre en permanence et de relever de nouveaux défis.

Dans le cadre de mon alternance au sein de Atlas IP, j'occupe un rôle principalement orienté vers le support utilisateur. J'interviens majoritairement sur une prestation pour le client Lahaye Global Logistics, où j'assure l'assistance technique auprès des utilisateurs au quotidien. Mes missions consistent notamment à diagnostiquer et résoudre des incidents, accompagner les utilisateurs dans la prise en main de leurs outils informatiques, ainsi que garantir le bon fonctionnement des postes de travail et des services associés.

Ce rôle m'a permis de développer des compétences essentielles telles que la gestion des incidents, la communication avec les utilisateurs, la priorisation des demandes et la résolution de problématiques techniques dans des environnements professionnels variés.

En parallèle, j'ai également eu l'opportunité de participer à d'autres missions ponctuelles sur différentes prestations, notamment dans le domaine de l'événementiel, où j'ai contribué à la mise en place d'infrastructures réseau temporaires et à la gestion technique sur site. Ces expériences m'ont permis de découvrir d'autres facettes du métier, notamment la réactivité, l'adaptation à des environnements contraints et le travail en conditions réelles.

Ainsi, mon alternance chez Atlas IP m'a offert une vision concrète et diversifiée du métier d'administrateur systèmes et réseaux, en alliant support utilisateur, interventions techniques et participation à des projets variés.

# Réalisation professionnelle n°1

## Installation de Proxmox via RUFUS

Période	Localisation	Contexte	Situation	Acteurs et partenaires
Ponctuel	<input type="checkbox"/> Organisation <input checked="" type="checkbox"/> Centre de formation <input type="checkbox"/> Mixte <input type="checkbox"/> Autre	<input type="checkbox"/> Etude ou analyse <input checked="" type="checkbox"/> Production <input type="checkbox"/> Relation/support	<input checked="" type="checkbox"/> Vécue <input type="checkbox"/> Observée <input type="checkbox"/> Simulée <input type="checkbox"/> Mixte	Aucun

### 1 - Introduction :

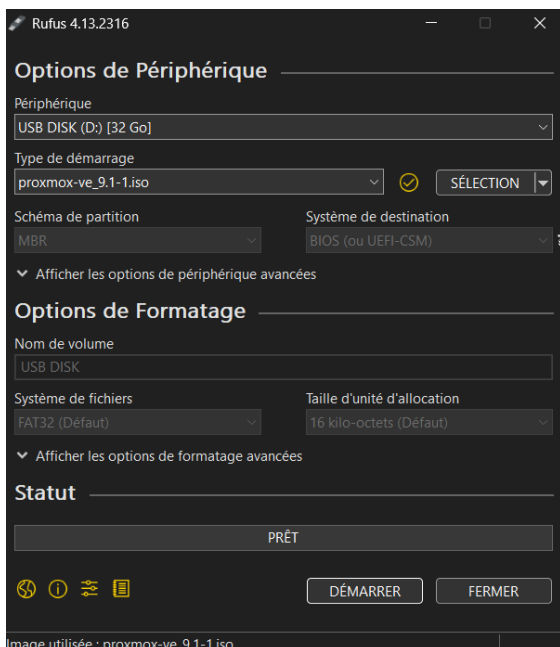
Dans le cadre de ma formation, j'ai dû faire l'installation de Proxmox sur plusieurs postes. Proxmox permet de créer et gérer des machines virtuelles et des conteneurs. Cela permet de centraliser plusieurs serveurs sur un seul système physique.

### 2 – Prérequis :

- Une clé USB
- Le logiciel Rufus
- L'ISO Proxmox

### 3 – Mettre l'ISO Proxmox sur la clé USB grâce à Rufus :

Une fois sur le logiciel Rufus et la clé USB insérée dans l'ordinateur :



- Dans la partie « périphérique », sélectionné la clé USB
- En cliquant sur sélection, il faut mettre l'ISO de proxmox

Après cela en cliquant sur démarrer, le téléchargement va se lancer et à la fin la clé sera prête à l'emploi afin de lancer Proxmox sur un poste.

## 4 – Installer Proxmox sur le serveur

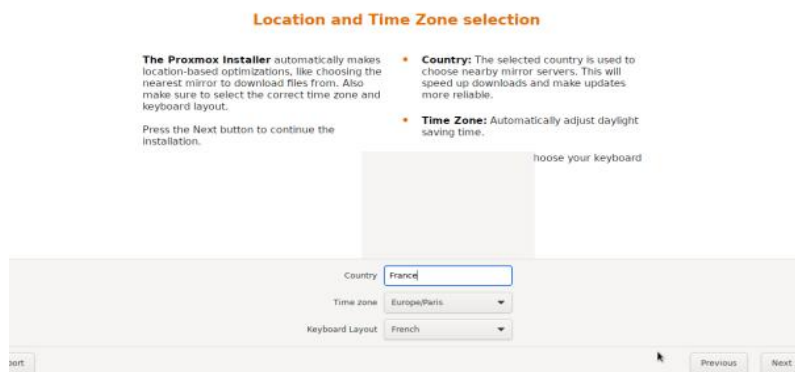
Après avoir branché la clé USB sur le serveur, allumer le serveur et accéder au menu boot en appuyant sur la touche de boot, j'ai sélectionné la version Graphical de Proxmox.



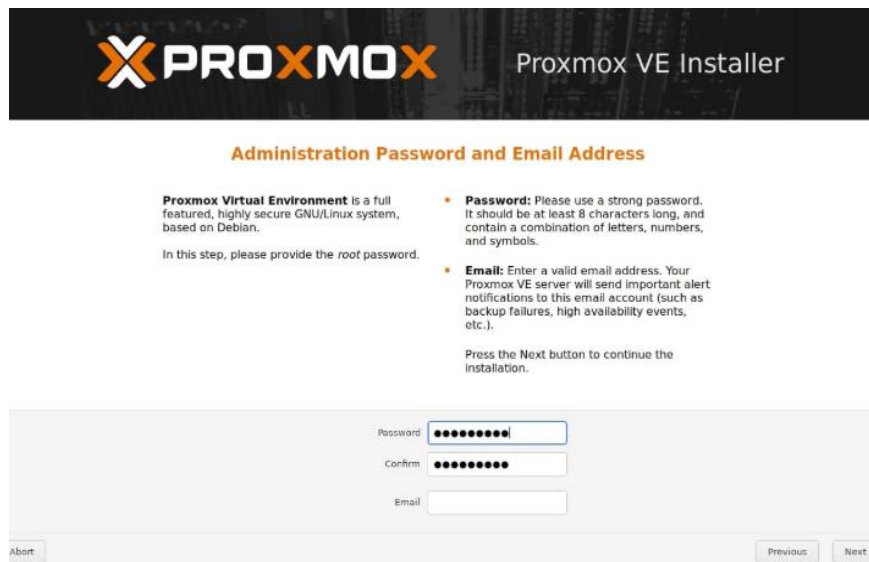
Il faut ensuite accepter la licence utilisateur et choisir sur quel disque installer Proxmox en fonction de ces besoins.

Ensuite aller dans les options et choisir le système de fichier qui est généralement ext4

Vous pouvez ensuite choisir votre pays, la zone horaire et la langue de saisie du clavier



Ensuite, il faut choisir son mot de passe qui servira par la suite pour se connecter et son mail



Enfin il faut paramétrer la partie réseau en choisissant son adresse IP, sa passerelle et son DNS

**Management Network Configuration**

**Please verify** the displayed network configuration. You will need a valid network configuration to access the management interface after installing.

After you have finished, press the Next button. You will be shown a list of the options that you chose during the previous steps.

- **IP address (CIDR):** Set the main IP address and netmask for your server in CIDR notation.
- **Gateway:** IP address of your gateway or firewall.
- **DNS Server:** IP address of your DNS server.

Management interface: ens18 - bc:24:11:52:6a:aa (virtio\_net) ▼

Hostname (FQDN):

IP Address (CIDR): 192.168.1.185 / 24

Gateway: 192.168.1.1

DNS Server: 192.168.1.1

Abort Previous Next

Après cela, il est possible de lancer l'installation la configuration de Proxmox. A la fin, pour tester la configuration, je me connecte aux serveurs sur un navigateur web en saisissant [https://IP\\_DU\\_SRV:8006](https://IP_DU_SRV:8006) et si tout est ok, cela me redirige sur l'interface web de mon serveur après avoir rentré les identifiants.

## 5 – Compétences acquises :

Gérer le patrimoine informatique :

- Recenser les équipements informatiques
- Suivre les versions et configurations
- Suivre les évolutions de l'infrastructure

Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique :

- Installer un serveur
- Déployer un service réseau

Mise en place d'un Active Directory

Période	Localisation	Contexte	Situation	Acteurs et partenaires
Ponctuelle	<input type="checkbox"/> Organisation <input checked="" type="checkbox"/> Centre de formation <input type="checkbox"/> Mixte <input type="checkbox"/> Autre	<input type="checkbox"/> Etude ou analyse <input checked="" type="checkbox"/> Production <input type="checkbox"/> Relation/support	<input checked="" type="checkbox"/> Vécue <input type="checkbox"/> Observée <input type="checkbox"/> Simulée <input type="checkbox"/> Mixte	Aucun

1 - Introduction :

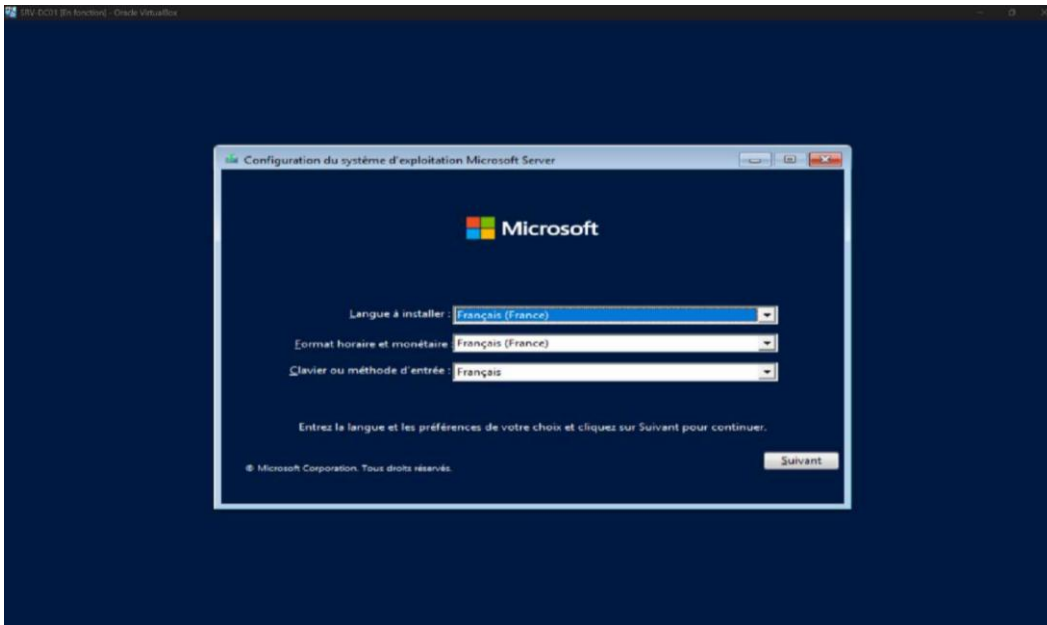
L'Active Directory est un service d'annuaire développé par Microsoft permettant de centraliser la gestion des utilisateurs, des ordinateurs et des ressources d'un réseau. Il est largement utilisé dans les infrastructures informatiques d'entreprise afin de faciliter l'administration et renforcer la sécurité. Dans ce document, nous présentons les différentes étapes permettant de mettre en place un contrôleur de domaine Active Directory sur un serveur Windows.

2 - Prérequis :

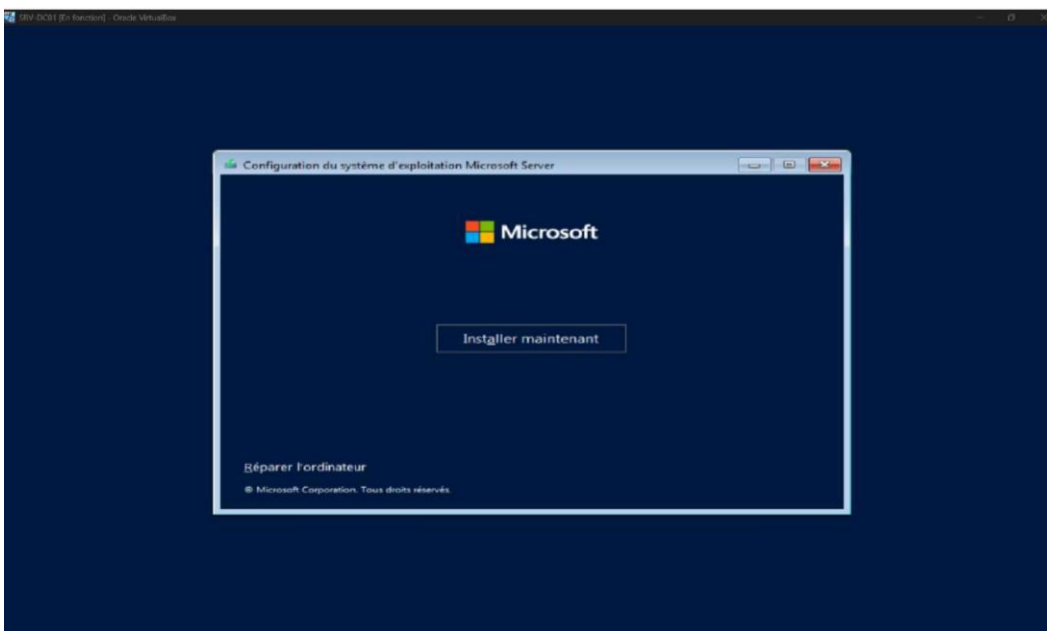
- Un serveur sous Windows Server
- Une machine virtuelle ou un serveur physique correctement installé
- Une adresse IP fixe configurée sur le serveur
- Un accès administrateur au système
- Une connexion réseau fonctionnelle

3 - Installation du système Windows Server :

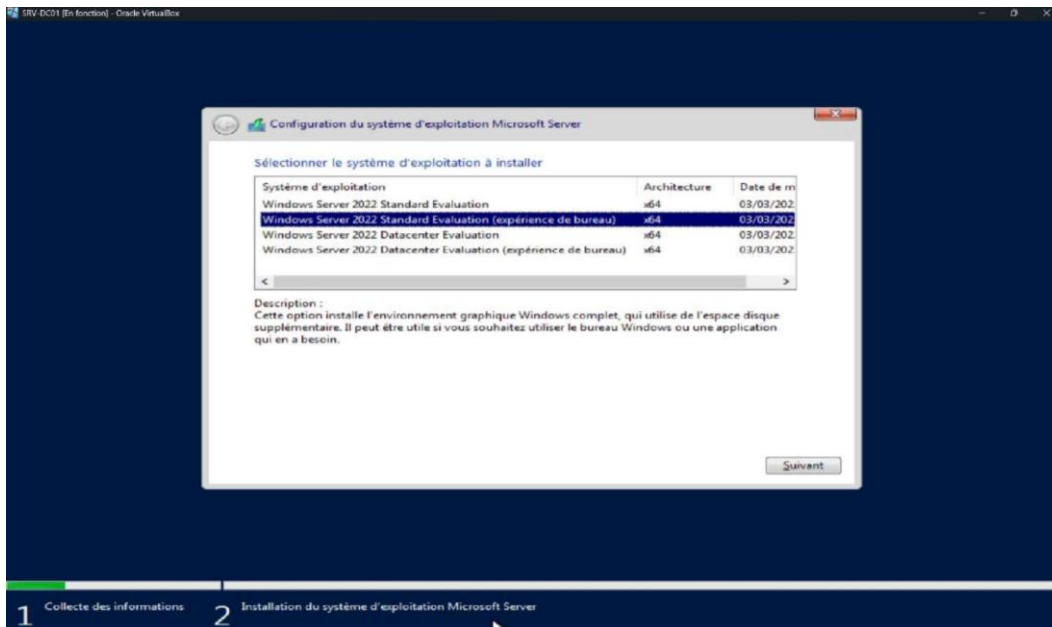
Au lancement de la machine virtuelle, il va falloir installer et faire les configurations de base du Windows Server pour son bon fonctionnement. La première étape est de choisir la langue sur le serveur et pour le clavier et le fuseau horaire.



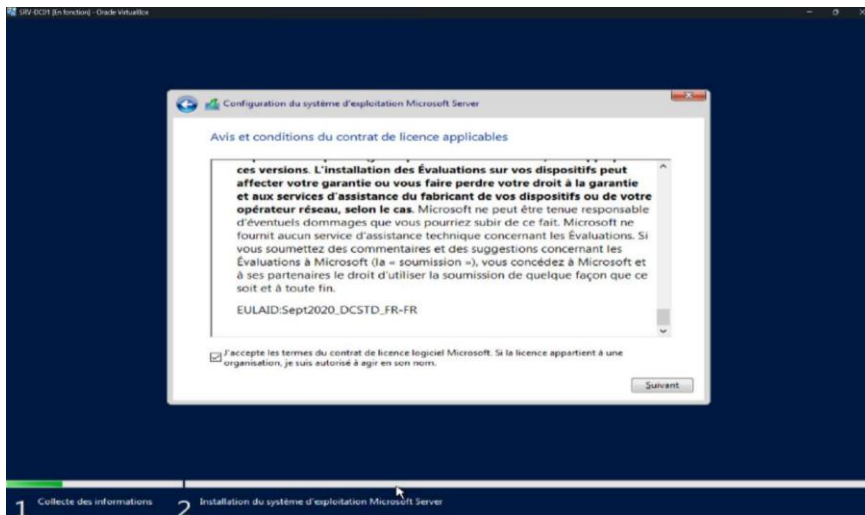
Il est ensuite possible de directement installer la langue de son serveur.



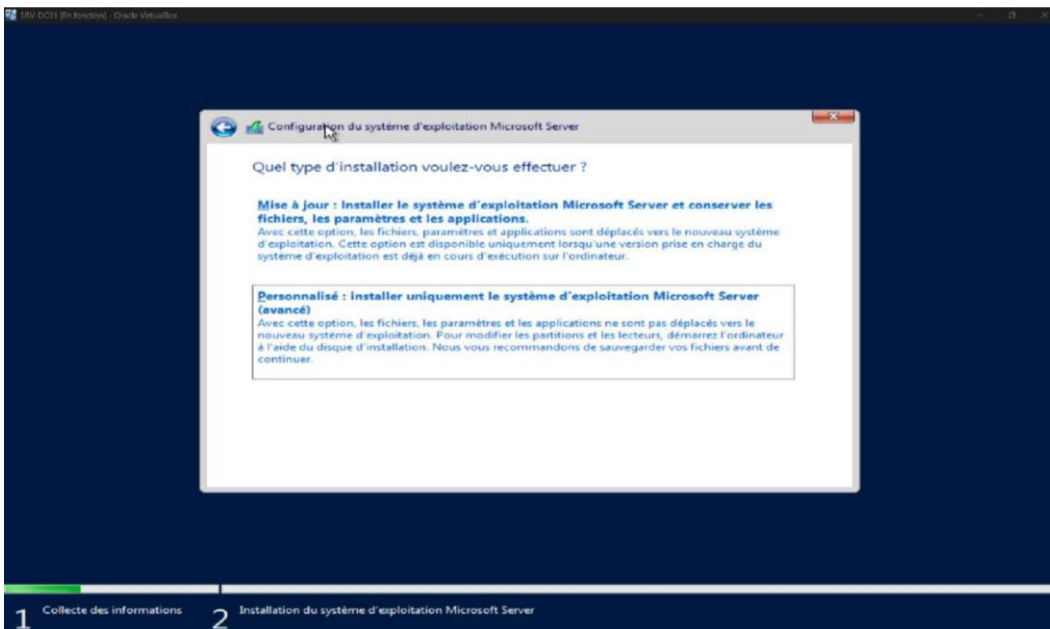
Il faut ensuite choisir l'édition, dans mon cas j'ai pris Windows Server 2022 Standard Evaluation (Expérience de bureau) mais j'aurais également pu prendre Windows Server 2022 Datacenter Evaluation (Expérience de bureau) qui correspond aussi à ce dont je peux avoir besoin.



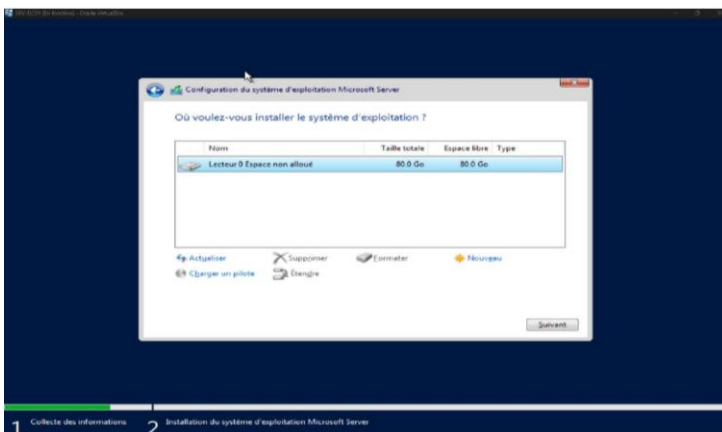
Ensuite il suffit simplement d'accepter les conditions du contrat de licence.



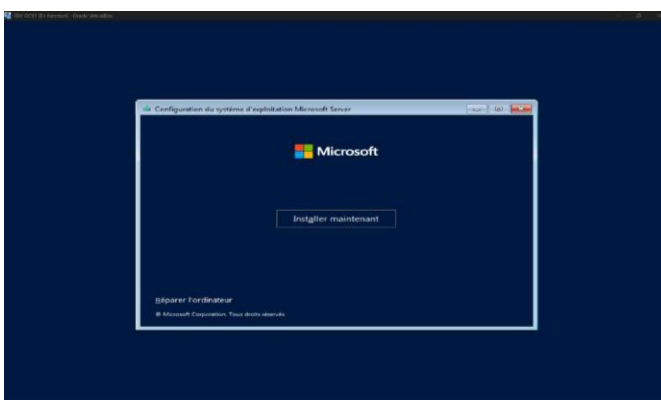
Il nous est ensuite demandé de choisir le type d'installation que l'on souhaite, dans notre cas, il faut sélectionner l'installation « personnalisé ».



Avant de pouvoir lancer l'installation, il faut choisir où l'on veut installer notre OS. Il faut sélectionner un disque avec assez d'espace pour installer l'OS.

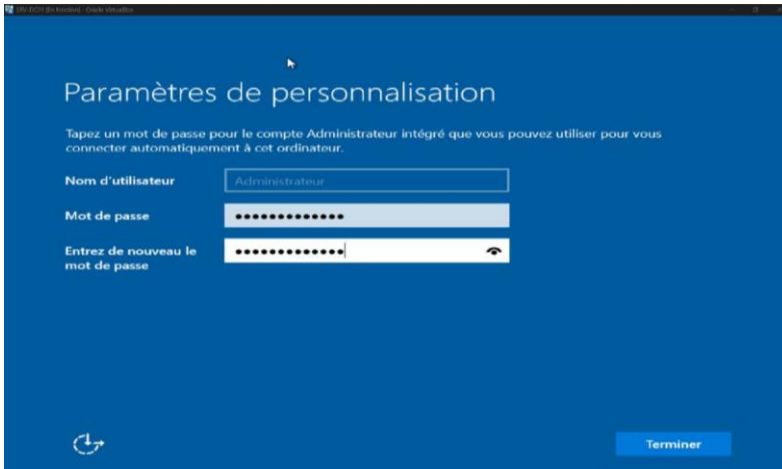


Après ces quelques étapes il est possible de lancer l'installation, celle-ci peut prendre un peu de temps le temps d'installer le tout (10 à 15min).

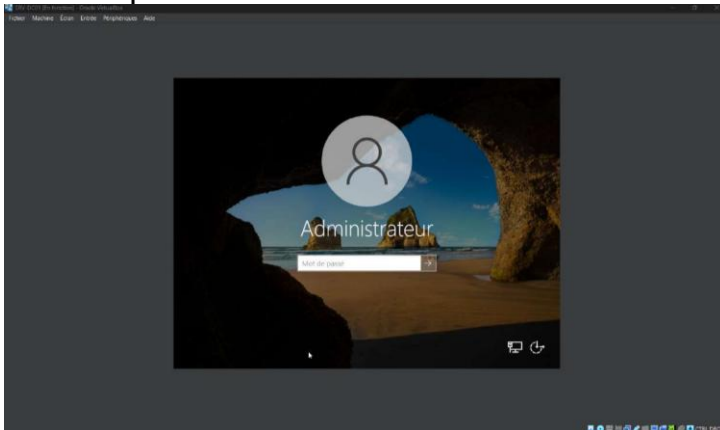


## 4 – Configuration du Windows Server

La première étape à configurer est de choisir votre mot de passe administrateur, qui permettra de se connecter en tant qu'administrateur. Il faut bien respecter la complexité de mot de passe Windows (majuscule, chiffre, caractère spécial, 12 caractères).



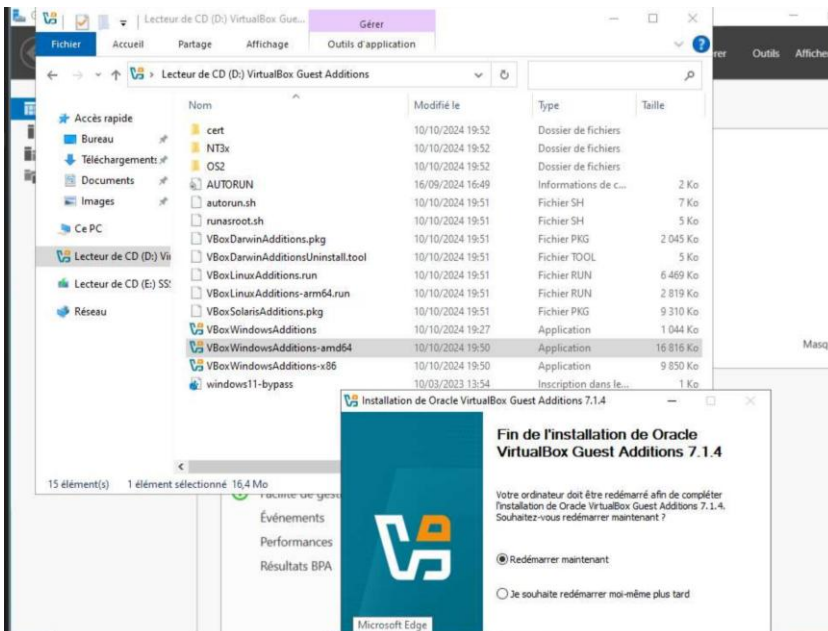
Il est ensuite possible de se connecter à sa session administrateur en rentrant le mot de passe.



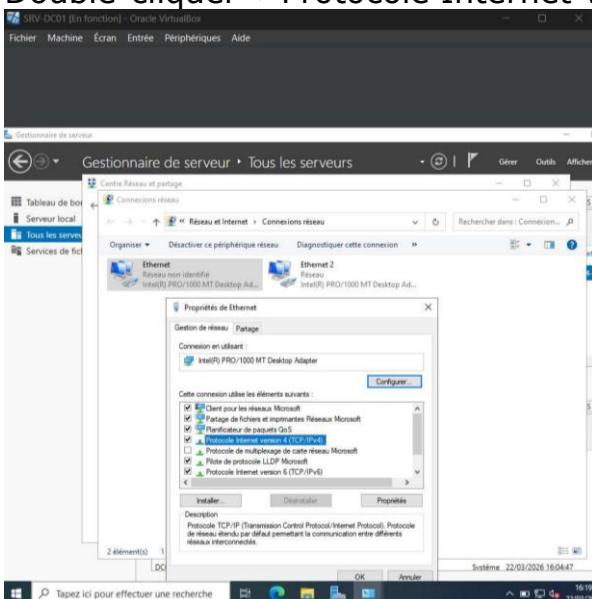
Une fois sur la session, il est possible d'installer les VirtualBox Guest Additions, qui permettent le copier-coller, le dossier partagé, et une meilleure résolution d'affichage.

Pour cela dans VirtualBox aller dans Périphériques > Insérer l'image CD des Additions invité

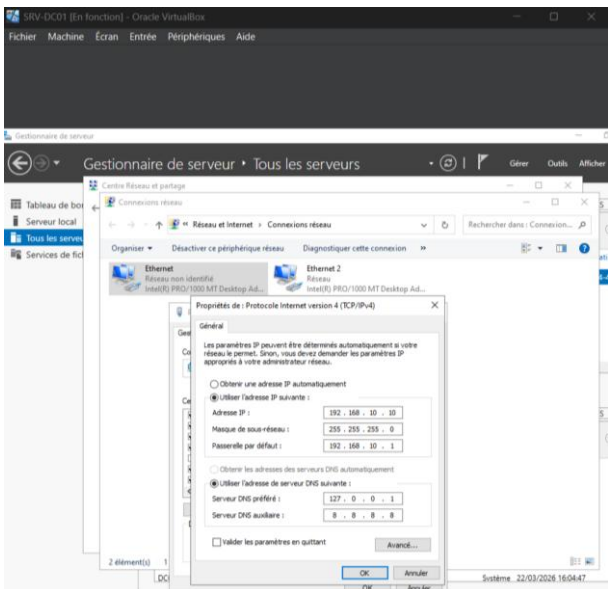
Dans Windows Server : ouvrir l'Explorateur de fichiers > CD VirtualBox Guest Additions Double-cliquer VBoxWindowsAdditions-amd64.exe → Installer  
Redémarrer la VM après installation



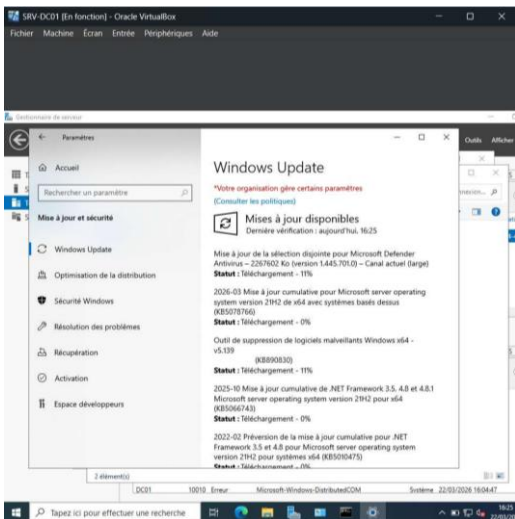
Avant d'installer l'AD DS (Active Directory Domain Services), il faut bien penser à modifier l'adresse IP en lui mettant une adresse IP fixe  
 Panneau de configuration > Centre Réseau et partage > Modifier les paramètres de la carte  
 Clic droit sur Ethernet > Propriétés  
 Double-cliquer « Protocole Internet version 4 (TCP/IPv4) »



Puis configurer l'adresse IP, la passerelle et le DNS qui doit être le serveur lui-même.

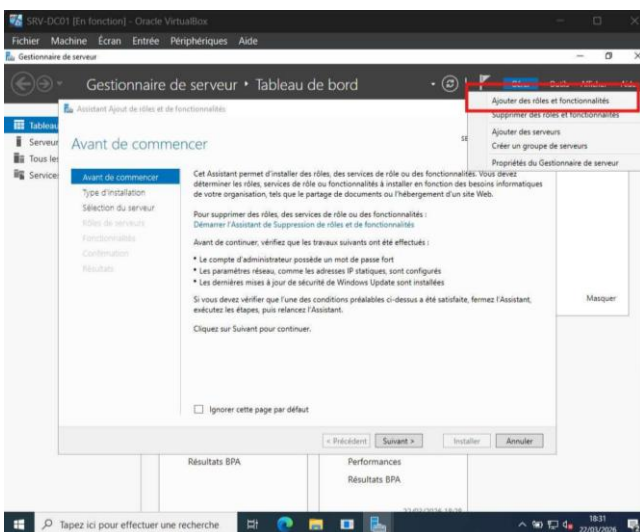


Ensuite il est possible de faire les mises à jour afin d'avoir les derniers correctifs.

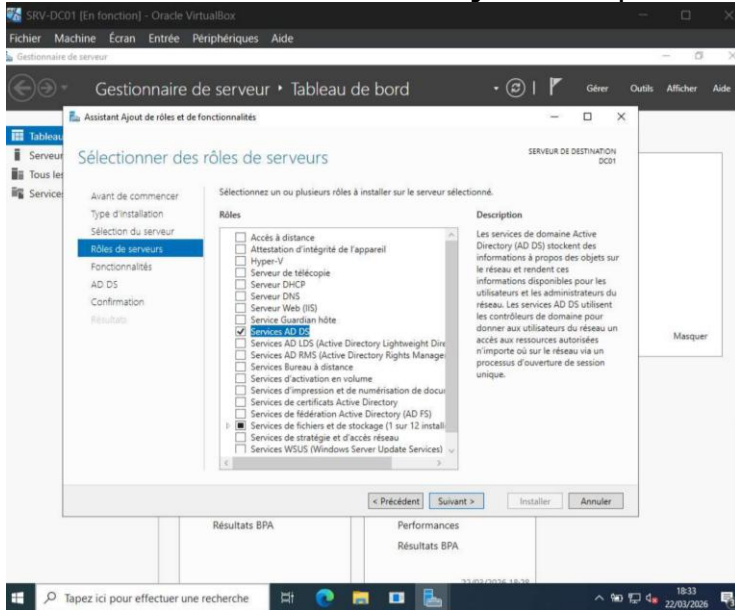


## 5 – Mise en place de l'AD DS :

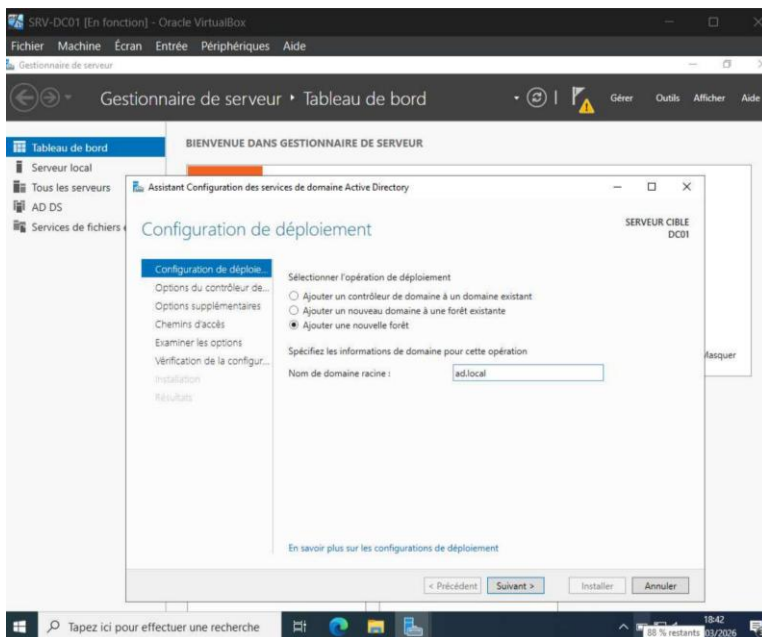
Sur le gestionnaire de serveur dans **Gérer > Ajouter des rôles et fonctionnalités.**



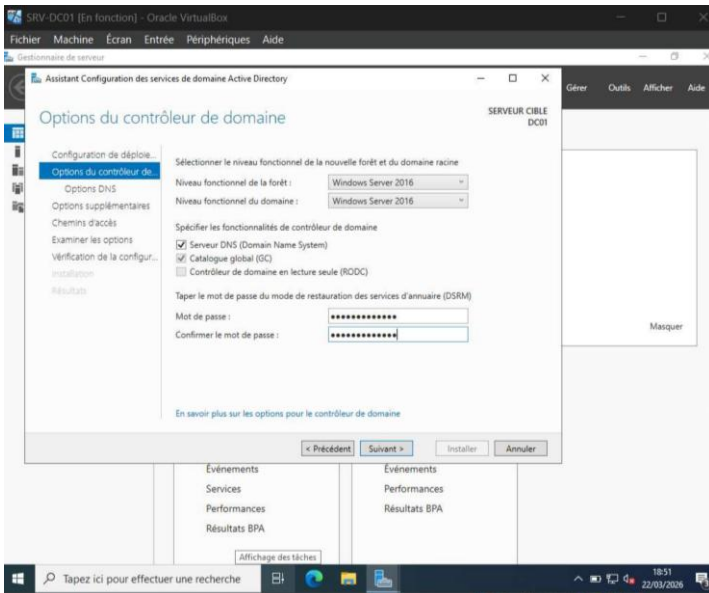
Une fois dans l'onglet « Rôle de serveurs », cocher la case Services AD DS. Puis lancer l'installation afin de rajouter l'option d'AD DS sur votre serveur.



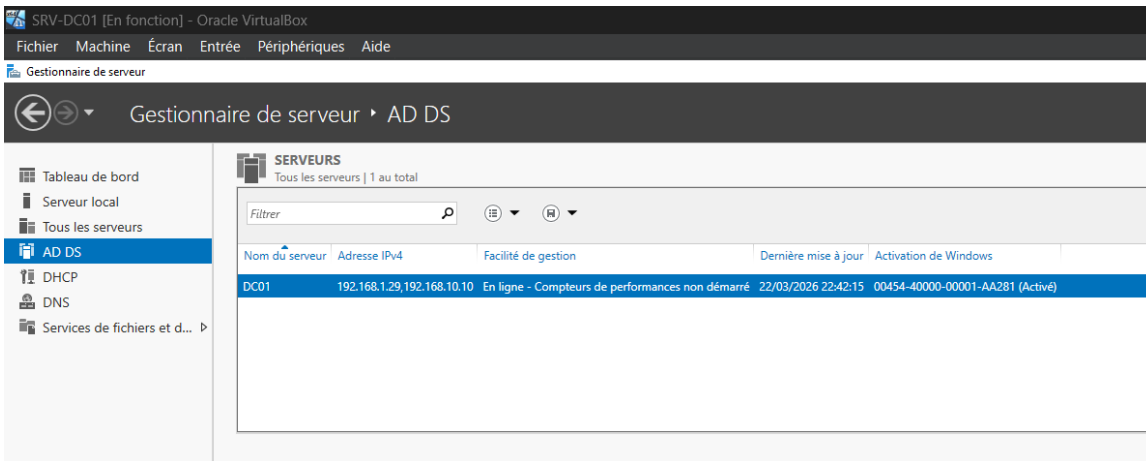
Après l'installation, une logo jaune apparaît sur le drapeau en haut à droite du gestionnaire de serveur, cliquer dessus et cliquer sur la notification « Promouvoir ce serveur en contrôleur de domaine ». Une fois sur l'assistant de configuration sélectionner « ajouter une nouvelle forêt » et choisir le nom de son domaine racine.



Sur le deuxième onglet, garder les Windows Server 2016 qui sont la compatibilité maximum disponible. Puis cocher les 2 premières cases pour avoir le DNS et le GC qui est obligatoire. Ensuite tapez un mot de passe DSRM et bien le noté car cela sert à la récupération de l'AD.



Enfin cliquer sur suivant jusqu'à l'installation et au redémarrage, il y aura l'onglet AD DS et DNS.



## 6 – Configuration du DNS :

Dans la console Executer, ouvrir le Gestionnaire DNS (dnsmgmt.msc)

Dans la « Zones de recherche directe » vérifié qu'il y ai bien :

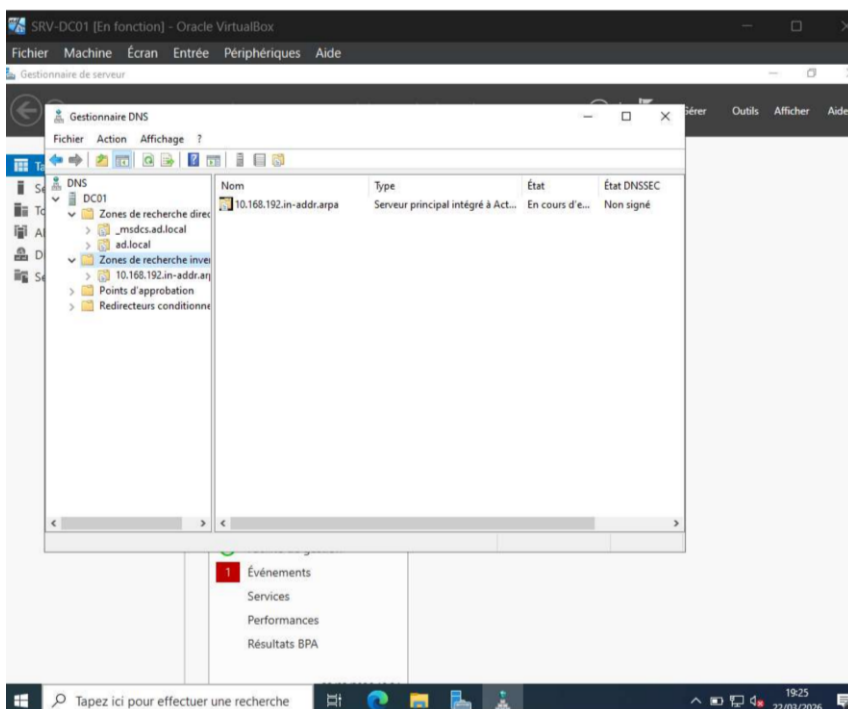
ad.local

\_msdcs.ad.local

Dans la « Zones de recherche inversée », vérifier si il se trouve une adresse inversé.

Sinon il faut la créer, en faisant clic droit sur « Zones de recherche inversée » > Nouvelle zone et rentrer les valeurs suivantes :

<b>Type de zone</b>	Principale — intégrée à Active Directory
<b>Étendue de réplication</b>	Vers tous les serveurs DNS de ce domaine
<b>ID réseau</b>	192.168.10
<b>Mises à jour dynamiques</b>	Autorisées uniquement sécurisées

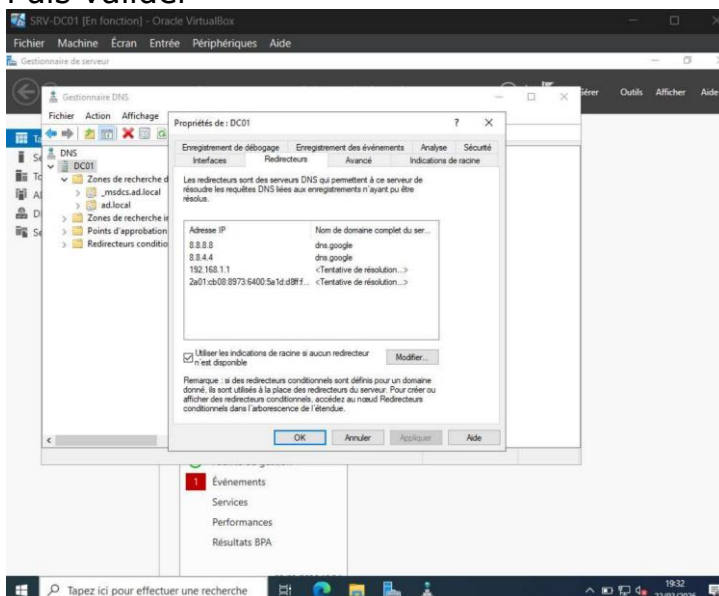


Enfin il va falloir configurer les redirecteurs DNS :  
 Pour cela dans le gestionnaire DNS, faire un clic droit sur DC01 > Propriétés > Redirecteurs

Et rentrer les 2 DNS Google :

- 8.8.8.8
- 8.8.4.4

Puis valider



## 7 – Compétences acquises :

Gérer le patrimoine informatique :

- Suivre les versions et configurations
- Suivre les évolutions de l'infrastructure

Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique :

- Installer un serveur
- Déployer un service réseau
- Déployer des machines virtuelles

# Réalisation professionnelle n°3

## Gestion de l'AD

Période	Localisation	Contexte	Situation	Acteurs et partenaires
Quotidienne	<input checked="" type="checkbox"/> Organisation <input type="checkbox"/> Centre de formation <input type="checkbox"/> Mixte <input type="checkbox"/> Autre	<input type="checkbox"/> Etude ou analyse <input type="checkbox"/> Production <input checked="" type="checkbox"/> Relation/support	<input checked="" type="checkbox"/> Vécue <input type="checkbox"/> Observée <input type="checkbox"/> Simulée <input type="checkbox"/> Mixte	Utilisateurs

### 1 – Introduction :

Au cours des mes 2 années d'alternance, j'ai pu avoir l'occasion de me servir de l'Active Directory afin de réaliser plusieurs tâches de création ou bien de modification d'accès.

### 2 – Prérequis :

- Accès à l'AD
- Autorisations de modification

### 3 – Gestion d'accès aux fichiers :

Au cours de réorganisation ou de changement de poste et nouvelle arrivée dans l'entreprise, les droits d'accès à certain fichier change régulièrement. Nous devons alors régulièrement modifier les droits des utilisateurs sur leur profil.

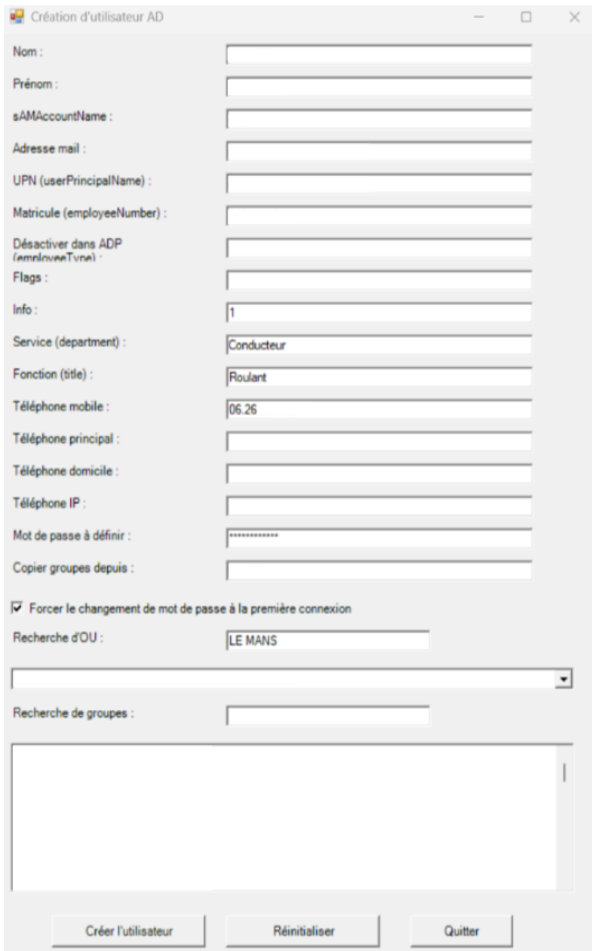
Pour cela il faut d'abord aller sur notre serveur de fichier qui regroupe tous les fichiers et trouver le chemin d'accès au fichier demandé. Une fois trouvé il faut faire clique droit dessus et regarder dans sécurité le droit qui permet à un utilisateur d'y avoir accès.

De retour sur l'AD, il faut ajouter ce droit au profil concerné en ayant bien reçu au préalable la confirmation du responsable de la personne et si le fichier est accessible uniquement en lecture ou également en écriture (modification).

### 4 – Création d'utilisateur :

Lors d'une nouvelle arrivée d'un collaborateur, il faut lui créer un utilisateur dans l'AD afin qu'il puisse se connecter à un poste et avoir accès aux différents logiciels. J'ai pu au cours de mes 2 années en créer plusieurs.

Étant une tâche à faire régulièrement, nous avons créer un script permettant rapidement de créer un utilisateur en remplissant certaines informations :



Info : sert à le faire apparaitre ou non dans l'annuaire

Copier groupes depuis : il faut rentrer un profil qui va prendre les mêmes droits que lui

Recherche d'où : sert à placer l'utilisateur dans la bonne catégorie en fonction du service et de sa localisation

Si l'utilisateur possède plus ou moins de droit que le profil recopier, il faut alors les rajouter/retirer à la main sur son profil.

## 5 – Modification de l'annuaire :

Dans l'entreprise l'annuaire est directement lié à l'AD, l'annuaire doit rester organisé pour que les utilisateurs puissent accéder facilement à la personne qu'ils veulent joindre. Pour l'organiser il faut aller sur le profil de l'utilisateur et modifier ses éditeurs d'attribut.

Info : mettre la valeur à 0 permet d'afficher la personne dans l'annuaire et 1 de l'enlever

Flag : permet de mettre une valeur de 0 à 9 et permet de choisir qui va apparaitre au-dessus ou en dessous, plus la valeur est proche de zéro plus la

personne est en haut de l'annuaire, cela permet de classer en fonction du service la hiérarchie.

Les cases d'informations : en remplissant les cases Nom, Prénom, Mail, numéro portable, numéro externe et numéro IP cela fait apparaître les informations dans l'annuaire.

## 6 – Compétences acquises :

Gérer le patrimoine informatique :

- ▶ Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique
- ▶ Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un service

Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance :

- Collecter, suivre et orienter des demandes
- Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs
- Traiter des demandes concernant les applications

# Réalisation professionnelle n°4

## Mise en place d'un réseau Wi-Fi

Période	Localisation	Contexte	Situation	Acteurs et partenaires
Ponctuelle	<input checked="" type="checkbox"/> Organisation <input type="checkbox"/> Centre de formation <input type="checkbox"/> Mixte <input type="checkbox"/> Autre	<input type="checkbox"/> Etude ou analyse <input checked="" type="checkbox"/> Production <input type="checkbox"/> Relation/support	<input type="checkbox"/> Vécue <input type="checkbox"/> Observée <input type="checkbox"/> Simulée <input checked="" type="checkbox"/> Mixte	Direction technique  Equipe électricien

### 1 – Introduction :

Pendant 1 semaine et demie j'ai eu la chance d'intervenir sur 3 évènements à durée temporaire afin d'installer le Wi-Fi sur ces 3 sites pour le bon fonctionnement de leurs évènements, qui était :

- Le festival Au Foin De La Rue
- Le MXGP Grand Prix de France 2025
- Le festival du Dubcamp

### 2 – Prérequis :

- Équipement configurée en amont (AP Wi-Fi, mANT, Disc, ...)
- Logiciel pour configurer (en cas de soucis), ici ce sera Unifi
- Établir en amont un plan de placement des équipements

### 3 – Récupération d'Internet :

La première étape est tout d'abord de récupérer de l'accès Internet afin d'ensuite pouvoir le diffuser. Pour cela 2 solutions nous ont été possible :

La première est de brancher notre Starlink, la Starlink permet de récupérer un accès Internet par réseau satellite, il suffit de la brancher à ciel découvert et ensuite grâce à l'application de la localiser afin que l'accès nous soit envoyé.



L'autre solution que nous avons également mis en place a été de récupérer l'accès Internet dans une habitation proche.

La mise en place de ses 2 solutions d'accès en même temps est utile car cela permet de créer de la redondance, cela maintiendra un accès réseau même si un accès à un soucis lors de l'événement.

#### 4 – Transport du signal Internet :

Avant de diffuser le signal aux usagers, il va falloir transporter le signal afin que celui-ci soit accessible depuis tout le site. Pour faire cela, il existe plusieurs équipements qui ont chacun leur fonctionnalité (dans notre cas, nous utilisons de l'équipement Mikrotik) :

- Le mANT est branché au cœur de réseau car il se trouvait au centre de l'événement et le mANT permet la transmission sur de grandes zones et donc couvrait déjà une grande partie du site.
- Le SXT permet lui de transmettre sur de longue distance mais dans des largeurs assez petites.



- Le disc sert lui d'intermédiaire dans la plupart des cas, il reçoit le signal du mANT ou bien du SXT et va s'occuper de le diffuser.

#### 5 – Diffusion du réseau :

Enfin la dernière étape consiste à ce que dès que le signal est reçu, il faille le diffuser dans la zone avec une borne Wi-Fi. Pour cela il faut directement relier la borne au récepteur du signal avec un câble réseau car la plupart de ces équipements possèdent du POE et il faut donc les branchés soit au Disc

récepteur ou bien parfois directement à la Starlink si les 2 zones ne sont pas trop éloignées. Nous possédons 2 types de bornes Ubiquiti :

- La borne mesh qui est une petite borne simple à configurer mais qui n'a pas un très gros débit



- La borne enterprise qui peut accueillir plus d'utilisateurs avec plus de débit mais qui nécessite plus de configuration



Enfin après cela, les Wi-Fi sont accessibles, ils ne restent plus qu'à configurer les accès avec des mots de passes si nécessaire et les fournir aux personnes y bénéficiant.

## 6 – Compétences acquises :

Gérer le patrimoine informatique :

- Recenser et identifier les ressources numériques
- Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un service
- Maintenir un inventaire du matériel

Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance :

- Collecter, suivre et orienter des demandes
- Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs

Travailler en mode projet :

- ▶ Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet

- ▶ Planifier les activités

Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique :

- ▶ Déployer un service
- ▶ Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service

## Onboarding – Préparation à la nouvelle arrivé d'un collaborateur

Période	Localisation	Contexte	Situation	Acteurs et partenaires
Hebdomadaire	<input checked="" type="checkbox"/> Organisation <input type="checkbox"/> Centre de formation <input type="checkbox"/> Mixte <input type="checkbox"/> Autre	<input type="checkbox"/> Etude ou analyse <input type="checkbox"/> Production <input checked="" type="checkbox"/> Relation/support	<input checked="" type="checkbox"/> Vécue <input type="checkbox"/> Observée <input type="checkbox"/> Simulée <input type="checkbox"/> Mixte	Responsable de service

### 1 – Introduction

Dans notre support informatique, nous devons régulièrement créer de nouveaux utilisateurs suite à l'arrivée de nouveaux collaborateurs, il faut pour cela leur créer des comptes et accès aux différents logiciels dont ils auront besoin.

### 2 – Prérequis

- Un Active Directory
- Le matériel convenant à l'employé (PC portable, téléphone, ...)
- Les accès aux différents logiciels
- Un formulaire rempli du manager du nouvel arrivant pour connaître les besoins

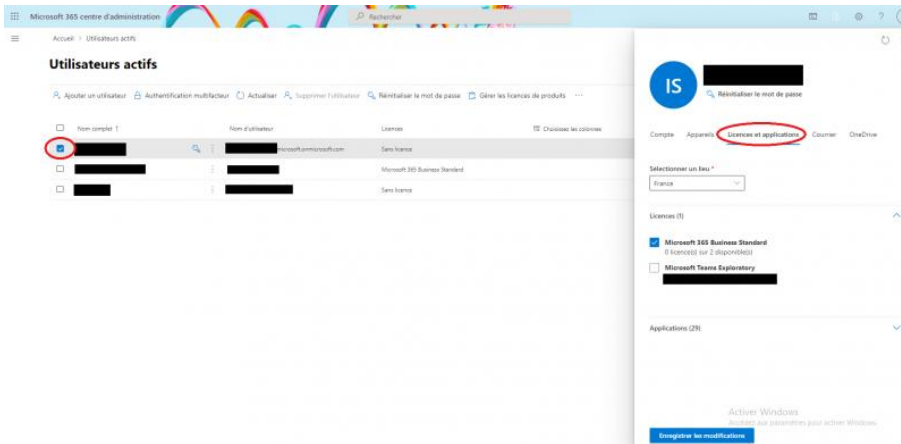
### 3 – Création de l'utilisateur

Il faut tout d'abord créer un utilisateur sur l'Active Directory, en se basant sur un profil similaire au nouvel arrivant, en lui ajoutant des droits pour les accès aux dossiers/fichiers dont il a besoin, certains accès logiciels qui se trouvent sur des bureaux distants, quelques complémentaires facultatifs (VPN, formation cybersécurité, ...)

Voici un exemple avec quelques informations du script que nous remplissons afin de créer un utilisateur dans l'AD :

## 4 – Accès à la bureautique et aux logiciels

Le nouvel arrivant aura besoin de nombreuses fonctionnalités, on y retrouve souvent l'accès à une boîte mail personnel, il faut donc lui ajouter et licence en fonction de sa demande. Il faut également parfois l'ajouter dans une boîte mail partagée qui servent à la gestion de mail pour un service.



Concernant les accès logiciels, il faut parfois créer soi-même les accès sur un site web ou bien sur un logiciel directement ou bien un droit sur le profil AD peut leur servir à se connecter à un bureau à distance avec leurs identifiants Windows

## 5 – Préparation matériels

Pour accéder à tout cela, l'employé a besoin de matériel il faut être sûr d'avoir le stock nécessaire et sinon passer commande pour ne jamais manquer.

Nous mettons à disposition de plus en plus en place de PC portables à la place de Wyse qui sont de légers PC Dell qui permettent de se connecter à un bureau à distance et d'avoir une gestion de l'utilisateur.

Voici un des modèles de Wyse que nous possédons :



L'utilisateur peut également disposer d'un téléphone fixe ou portable en fonction de son poste et de ses besoins.



## 6 – Compétences acquises :

Gérer le patrimoine informatique :

- ▶ Recenser et identifier les ressources numériques
- ▶ Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique
- ▶ Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un service
- ▶ Vérifier le respect des règles d'utilisation des ressources numériques

Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution :

- Collecter, suivre et orienter des demandes
- Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs
- Traiter des demandes concernant les applications

Travailler en mode projet :

- Planifier les activités
- Évaluer les indicateurs de suivi d'un projet et analyser les écarts

Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique :

- ▶ Déployer un service
- ▶ Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service

## Réalisation professionnelle n°6

Mise en place de procédure pour la suite Office 365 afin d'aider les utilisateurs

Période	Localisation	Contexte	Situation	Acteurs et partenaires
1 mois	<input checked="" type="checkbox"/> Organisation <input type="checkbox"/> Centre de formation <input type="checkbox"/> Mixte <input type="checkbox"/> Autre	<input type="checkbox"/> Etude ou analyse <input type="checkbox"/> Production <input checked="" type="checkbox"/> Relation/support	<input checked="" type="checkbox"/> Vécue <input type="checkbox"/> Observée <input type="checkbox"/> Simulée <input type="checkbox"/> Mixte	Equipe projet  Utilisateurs  Support informatique

### 1 – Introduction :

A la suite d'une demande de notre équipe projet, nous avons mis à disposition des utilisateurs des procédures sur plusieurs sujet de la suite Office 365 que nous utilisons afin de les aider à être plus autonome.

### 2 – Prérequis :

- Suite Office 365

### 3 – Organisation des équipes :

Nous avons effectué plusieurs réunions avec l'équipe projet afin de connaître les procédures que l'on allait mettre en place en fonction des demandes utilisateurs que l'équipe projet à récolter. Nous nous sommes réparti les tâches pour la conception des procédures et avons communiqué nos avancés avec l'équipe projet afin de savoir si cela convenait à leurs attentes.

### 4 – Conception des procédures :

Dans certains cas la procédure Microsoft existait déjà, il nous restait simplement à la simplifier mais dans beaucoup de cas les procédures n'était pas traduite, il fallait alors qu'on les refasse nous-mêmes en les formulant et les simplifiant.

Le but était de faire des procédures classées en 3 niveaux :

- Débutant
- Avancé
- Expert

Afin que chaque utilisateur est de quoi s'améliorer qu'il soit débutant ou bien qu'il est déjà des connaissances plus avancées sur la suite office

Il faut ensuite les diffuser pour que les utilisateurs aient accès afin de les utiliser pour leur travail. Dans notre cas nous les avons diffusés sur Viva Engage qui nous sert également d'environnement de communication.

## 5 - Compétences acquises :

Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution :

- Collecter, suivre et orienter des demandes
- Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs
- Traiter des demandes concernant les applications

Travailler en mode projet :

- Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet
- Planifier les activités
- Évaluer les indicateurs de suivi d'un projet et analyser les écarts

Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique :

- Déployer un service
- Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service



# Réalisation professionnelle n°7

## Mise en place d'un logiciel de pointage

Période	Localisation	Contexte	Situation	Acteurs et partenaires
2 semaines	<input checked="" type="checkbox"/> Organisation <input type="checkbox"/> Centre de formation <input type="checkbox"/> Mixte <input type="checkbox"/> Autre	<input type="checkbox"/> Etude ou analyse <input checked="" type="checkbox"/> Production <input type="checkbox"/> Relation/support	<input checked="" type="checkbox"/> Vécue <input type="checkbox"/> Observée <input type="checkbox"/> Simulée <input type="checkbox"/> Mixte	Service paie  Service informatique (réseau et support)

### 1 – Introduction :

Dans le cadre de la mise en place d'un nouveau logiciel de pointage mise en place par le service du personnel, nous avons dû faire en sorte que tous les utilisateurs puissent y accéder, l'outil étant déjà mis en place nous n'avions plus qu'à créer les différents accès.

### 2 – Prérequis :

- Un AD
- Viva Engage

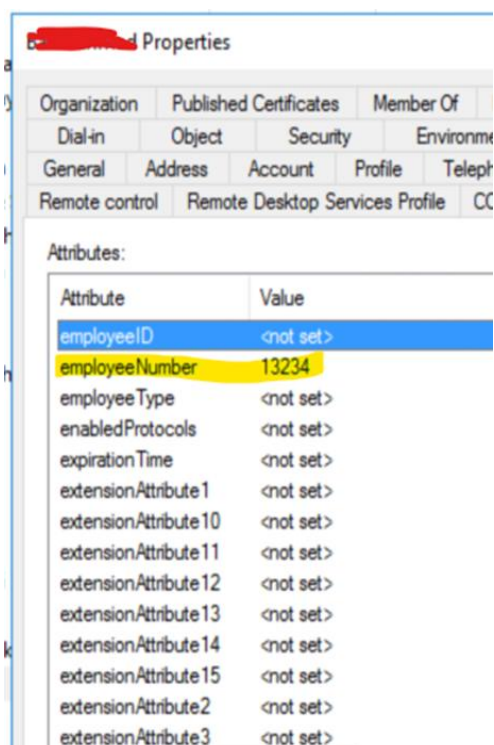
### 3 – Création des utilisateurs :

La connexion au logiciel se fait directement par SSO (directement lié aux comptes de l'Active Directory) donc pour la plupart des utilisateurs, ils avaient déjà leur compte de créer et connaissait leurs identifiants mais une grosse partie de nos salariés ne possédait pas de compte AD, n'en ayant pas l'utilité.

Nous avons alors reçu l'export du personnel manquant et grâce à un script nous avons pu importer tout le personnel manquant. Cependant la connexion devait correspondre du côté de l'AD et du côté du logiciel. Cela nous a posé un problème notamment avec les salariés qui avaient des prénoms ou nom composés. Nous avons donc dû repasser sur plusieurs profils afin de modifier cela et nous avons dû par la suite bien suivre la nomenclature de chaque cas.

### 4 – Problème de connexion :

Après quelques mois, des utilisateurs commençait à se plaindre de problème de connexion pour se connecter. En cherchant un peu nous avons vite appris que le lien entre l'AD et le logiciel avait été modifié du coté du logiciel. Ils ont remplacé le lien de l'identifiant au matricule, qui avait pour but d'être unique pour éviter des homonymes. Or nous ne remplissions pas cet attribut car il n'avait pas d'utilité pour nous. Nous avons donc refait un export des matricules et grâce à un script nous avons pu les rajouter dans l'attribut de chaque utilisateur après quoi nous avons rajouté à la main les derniers utilisateurs pour qui le script n'était pas passé.



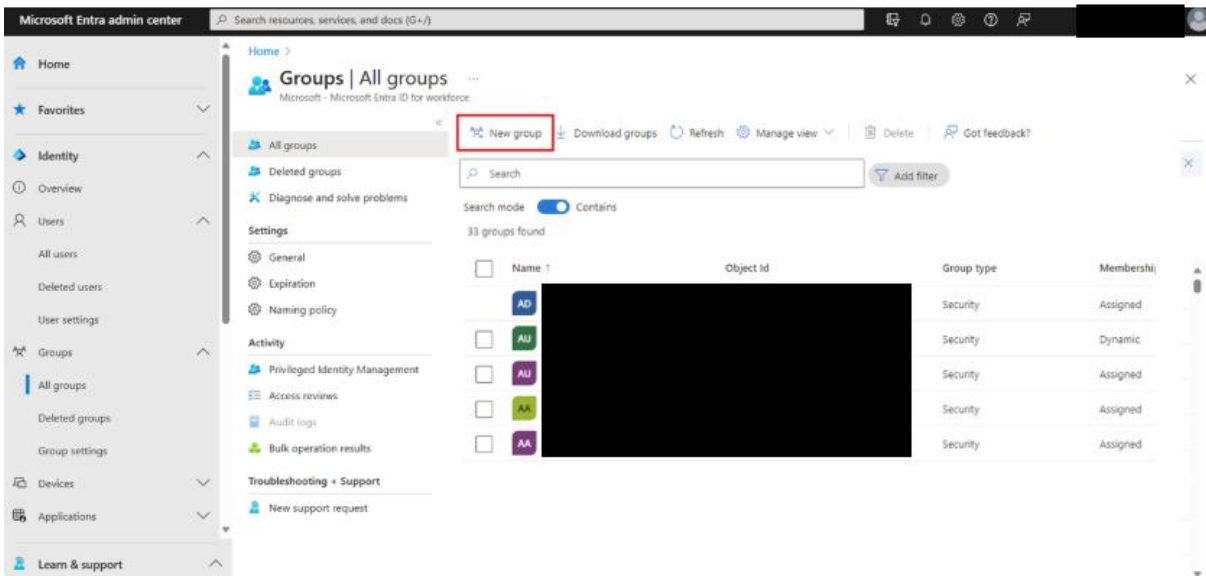
The screenshot shows the 'Properties' window for a user in Active Directory. The 'Attributes' tab is selected, displaying a list of attributes and their values. The 'employeeNumber' attribute is highlighted in yellow and has the value '13234'. Other attributes like 'employeeID', 'employeeType', and various 'extensionAttribute' fields are listed with values of '<not set>'. The window title is partially obscured by a redacted name.

Attribute	Value
employeeID	<not set>
employeeNumber	13234
employeeType	<not set>
enabledProtocols	<not set>
expirationTime	<not set>
extensionAttribute1	<not set>
extensionAttribute10	<not set>
extensionAttribute11	<not set>
extensionAttribute12	<not set>
extensionAttribute13	<not set>
extensionAttribute14	<not set>
extensionAttribute15	<not set>
extensionAttribute2	<not set>
extensionAttribute3	<not set>

## 5 – Communication :

Lors du passage sur le nouveau logiciel nous en avons profité pour changer également l'application de l'entreprise qui sert d'intermédiaire pour accéder au logiciel de pointage. Nous avons changé la méthode de connexion pour également passer sur du SSO afin que les utilisateurs est le même mot de passe pour les 2 accès.

Cependant l'application servant également à la communication interne nous as posé soucis car la communication n'est pas la même pour les 2 types de population interne à l'entreprise. Nous avons donc dû refaire la répartition dans les Unités d'Organisation dans l'AD afin de bien les séparées et nous avons créer 2 groupes sur l'Entra Microsoft pour créer 2 canaux de communication séparé. Et nous avons dû mettre les groupes aux 2 types de population, ce qui a débloqué notre application qui savait qu'elle actualité présentée à la personne qui se connecte à l'application.



## 6 - Compétences acquises :

Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution :

- Collecter, suivre et orienter des demandes
- Traiter des demandes concernant les applications

Travailler en mode projet :

- Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet
- Planifier les activités

Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique :

- Déployer un service
- Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service

# Réalisation professionnelle n°8

## Remplacement du parc informatique (Téléphonie mobile et PC)

Période	Localisation	Contexte	Situation	Acteurs et partenaires
Hebdomadaire	<input checked="" type="checkbox"/> Organisation <input type="checkbox"/> Centre de formation <input type="checkbox"/> Mixte <input type="checkbox"/> Autre	<input type="checkbox"/> Etude ou analyse <input checked="" type="checkbox"/> Production <input type="checkbox"/> Relation/support	<input checked="" type="checkbox"/> Vécue <input type="checkbox"/> Observée <input type="checkbox"/> Simulée <input type="checkbox"/> Mixte	Utilisateurs

### 1 – Introduction :

Afin de maintenir un environnement stable nous avons eu besoin de remédier au remplacement de certains appareils afin de mettre les utilisateurs dans un bon environnement de travail.

### 2 – Prérequis :

- Avoir le stock nécessaire
- Avoir un inventaire des appareils et de leur propriétaire

### 3 – Remplacement de la téléphonie mobile :

Nous avons procédé au remplacement des téléphones Crosscall de l'entreprise par des Samsung Xcover 7 afin d'avoir des téléphones plus fluide et résistant et avec des possibilités de changer la batterie afin de ne pas avoir à racheter un téléphone pour un problème de batterie.



Pour cela nous devons bien enregistrer les téléphones sur notre MDM (Clyd), qui nous sert à attribuer les téléphones à un propriétaire et avoir un véritable suivi sur la téléphonie de l'entreprise. Cela nous permet d'installer des applications, de suivre les mises à jour ou bien d'avoir leur géolocalisation.

Étant actuellement chez SFR, il faut également penser à attribuer la ligne téléphonique à la personne concernée afin de garder une organisation et une gestion de notre téléphonie.

#### 4 – Remplacement des PC de l'entreprise :

Depuis plusieurs années les collaborateurs avaient des Wyse de la marque Dell qui leur permettaient de se connecter à une session à distance sur des RDS afin de pouvoir accéder aux logiciels nécessaires. Dorénavant nous optons pour des PC portables qui nous permettent de réduire nos coûts en serveurs.

Pour faire cette transition il faut faire une copie complète de leur profil (documents, favoris et mot de passe, logiciels) pour les mettre à disposition sur leur PC portable.

#### 5 – Compétences acquises :

Gérer le patrimoine informatique :

- Recenser et identifier les ressources numériques
- Vérifier les conditions de la continuité d'un service informatique
- Vérifier le respect des règles d'utilisation des ressources numériques

Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution :

- Collecter, suivre et orienter des demandes

# Réalisation professionnelle n°9

## Participation à la mise en valeur de l'entreprise

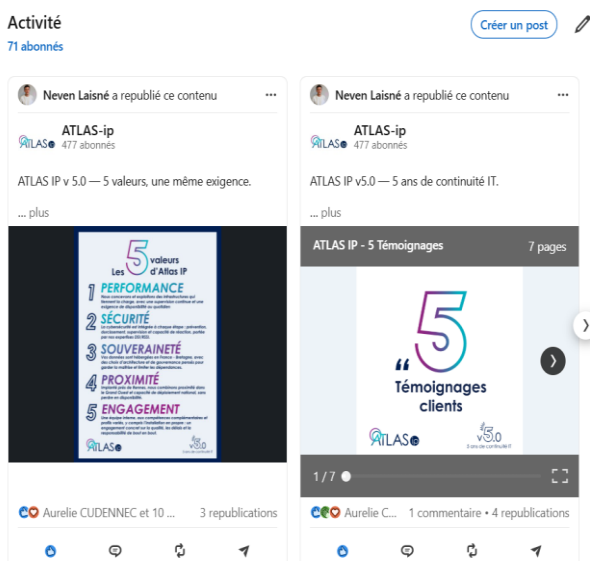
Période	Localisation	Contexte	Situation	Acteurs et partenaires
Mensuel	<input checked="" type="checkbox"/> Organisation <input type="checkbox"/> Centre de formation <input type="checkbox"/> Mixte <input type="checkbox"/> Autre	<input type="checkbox"/> Etude ou analyse <input type="checkbox"/> Production <input type="checkbox"/> Relation/support	<input checked="" type="checkbox"/> Vécue <input type="checkbox"/> Observée <input type="checkbox"/> Simulée <input type="checkbox"/> Mixte	

### 1 - Introduction :

Au cours de mes 2 années d'alternance j'ai eu plusieurs fois l'occasion de participer à la valorisation de mon entreprise dans plusieurs cadres.

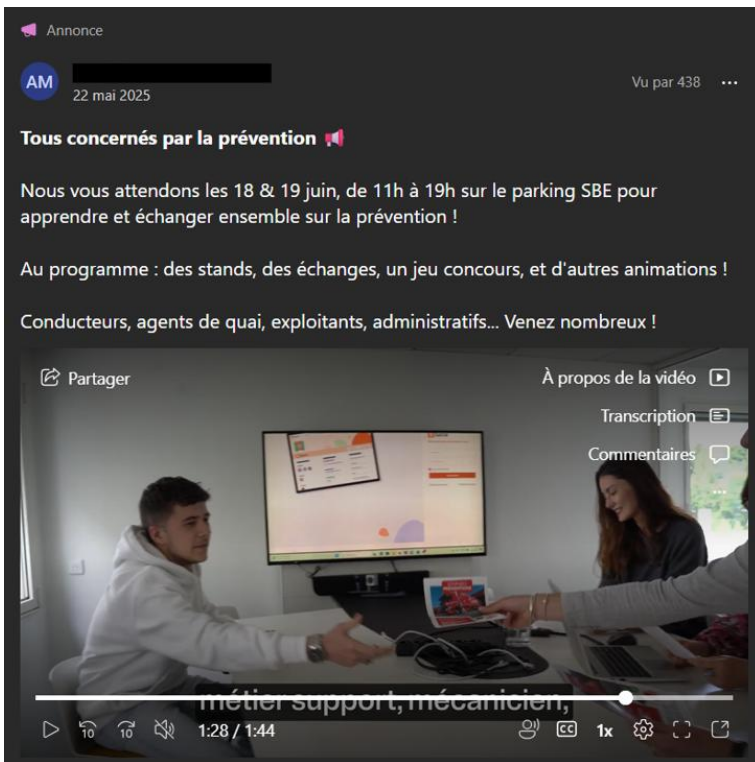
### 2 – Mise en valeur de l'entreprise :

Republier les posts LinkedIn de mon entreprise régulièrement permet à mon échelle de gagner en visibilité via mes contacts



### 3 – Prévention :

Dans le cadre d'une prévention sécurité dans les métiers de la route chez notre prestataire, j'ai pu participer à une vidéo d'annonce de l'événement qui se déroulait pour à l'échelle de toutes les agences. Cela à permis de montrer au public l'intérêt de la prévention.



#### 4 – Associatif :

Dans le cadre de la campagne pour le dépistage et les recherches pour réduire le cancer du sein, appelé octobre rose j'ai pu participer avec mon équipe à une sensibilisation afin de récolter des dons pour cette cause.



## 5 – Compétences acquises :

Développer la présence en ligne de l'organisation :

- Participer à la valorisation de l'image de l'organisation sur les médias numériques en tenant compte du cadre juridique et des enjeux économiques
- Référencer les services en ligne de l'organisation et mesurer leur visibilité.

Organiser son développement professionnel :

- Mettre en place son environnement d'apprentissage personnel
- Mettre en œuvre des outils et stratégies de veille informationnelle
- Gérer son identité professionnelle
- Développer son projet professionnel



## Mise en place et suivi d'une veille technologique

Pour répondre aux exigences d'évolution constante du secteur informatique, j'ai instauré une méthodologie de veille technologique structurée. Cette démarche me permet de maintenir une expertise à jour, d'anticiper les obsolescences technologiques et d'enrichir continuellement mes compétences techniques au-delà du cadre académique.

### Mes sources :

#### Réseaux sociaux :

- LinkedIn
- X (anciennement Twitter)
- Youtube

#### Newletter :

- L'usine digitale
- Siecle Digital

#### Google Alerts :

- Technologie
- Cybersécurité
- Système et réseaux

## Conclusion

Pour conclure, ce dossier met en évidence l'ensemble des compétences et des connaissances que j'ai pu acquérir au cours de ma formation en BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO), spécialité Solutions d'Infrastructure, Systèmes et Réseaux (SISR), ainsi que durant mon alternance au sein de l'entreprise Atlas IP.

Cette expérience professionnelle m'a permis de me confronter à des situations concrètes, de développer mon autonomie et de renforcer mes compétences techniques, notamment dans les domaines du support utilisateur, de l'administration des systèmes et de la gestion des infrastructures réseau. Les différentes missions réalisées, que ce soit en prestation principale ou lors d'interventions, m'ont apporté une vision globale du métier et de ses exigences.

Au-delà des compétences techniques, cette alternance m'a également permis de développer des qualités essentielles telles que la rigueur, l'adaptabilité, le sens du service et la communication avec les utilisateurs, indispensables dans le domaine de l'informatique.

Les projets présentés dans ce dossier illustrent ma capacité à analyser des besoins, à proposer des solutions adaptées et à les mettre en œuvre dans un environnement professionnel. Ils témoignent également de ma progression tout au long de ma formation et de mon implication dans les missions qui m'ont été confiées.

Enfin, cette expérience a confirmé mon choix d'orientation professionnelle et m'a donné l'envie de poursuivre dans le domaine des systèmes et réseaux, en continuant à développer mes compétences et à évoluer vers des postes à responsabilités dans le secteur de l'informatique. Ainsi, ce parcours en alternance constitue une étape déterminante dans la construction de mon projet professionnel.