

**PAGE DE GARDE DU DOSSIER PROFESSIONNEL
BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR SERVICES INFORMATIQUES
AUX ORGANISATIONS**

Session 2026


DOSSIER PROFESSIONNEL

NOM : HOUPIN

Prénom : Alicia

Établissement de formation (sur un seul des deux exemplaires du dossier)

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) :

Nom et qualité du signataire	Date	Signature
BOLLIN Antonin Formateur SIO SISR	23/04/2026	

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

Je soussigné(e), HOUPIN Alicia, 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 La Roche-sur-Yon
Date : 30/04/2026**

Signature



HOUPIN Alicia

BTS SIO

OPTION SOLUTIONS D'INFRASTRUCTURE, SYSTEMES ET RESEAUX



Maître d'apprentissage : Mr JEANNIERE Olivier

Formateur référent : Mr BOLLIN Antonin

Sommaire

REMERCIEMENT	4
PRESENTATION PERSONNELLE	5
PRESENTATION DU GROUPE LIEBOT	6
PRESENTATION GENERALE	6
DATES CLES	7
STRUCTURE.....	8
DOMAINES D'ACTIVITES DES DIFFERENTES SOCIETES DU GROUPE LIEBOT	9
PRESENTATION DE LA SOCIETE K-LINE	10
PRESENTATION GENERALE	10
SITUATION GEOGRAPHIQUE	11
PRODUITS.....	12
STRUCTURE.....	13
PRESENTATION DU SERVICE DSI K-LINE	15
STRUCTURE.....	15
PRESENTATION DU CDS	16
MES MISSIONS	17
ATTESTATION DE TRAVAIL.....	18
DOSSIERS PROFESSIONNELS U5.....	19
ACTIVITÉ 1 : MISE A JOUR DU MATERIEL CLICKSHARE ET SON APPLICATION	19
ACTIVITÉ 2 : CREATION DU COMPTE UTILISATEUR	29
ACTIVITÉ 3 : PREPARATION ET DEPLOIEMENT DE POSTE UTILISATEUR.....	35
ACTIVITÉ 4 : CONFIGURATION DU COMPTE TELEPHONIE	38
CONCLUSION.....	47
TABLEAU DES COMPETENCES	48

Remerciement

Je tiens à exprimer mes sincères remerciements à mon CFA, la Fab'Academy, Pole Formation UIMM, ainsi qu'à mon formateur principal, Mr.BOLLIN, pour leur accompagnement tout au long de ma formation et de mon projet professionnel. Leur expertise, leur patience et leur soutien ont été essentiels pour mon développement personnel et professionnel. Je suis reconnaissant pour toutes les compétences qu'ils m'ont enseignées et pour leur aide dans la réalisation de ce rapport d'activité

Je voudrais également remercier mon entreprise K-line pour son engagement et son soutien durant ces deux années. Grâce à leurs missions et activités, j'ai pu mettre en pratique les connaissances acquises en formation et acquérir de nouvelles compétences. Enfin, je tiens à remercier mon maître d'apprentissage, Mr. Olivier JEANNIERE et l'équipe du CDS pour leurs conseils et leurs encadrements durant cette période.

Je suis confiante que les compétences que j'ai acquises me seront utiles tout au long de ma carrière professionnelle.

Présentation personnelle

Je suis étudiante en BTS SIO option SISR en alternance en alternant deux semaines à la FAB ACADEMY et dans l'entreprise K-line du Groupe LIEBOT depuis septembre 2024.

Auparavant j'étais assistante comptable depuis 5 ans et j'ai décidé de me reconvertir dans le domaine informatique. En effet c'est un domaine en perpétuelle évolution et très peu routinier. De plus durant mon expérience comptable j'ai pu être référente d'un logiciel de dématérialisation afin de répondre aux problèmes rencontrés par les collaborateurs et d'améliorer celui-ci. Ce sont donc les raisons, en plus d'être attirée par l'informatique, qui m'ont poussée à changer de voie et à choisir ce domaine.

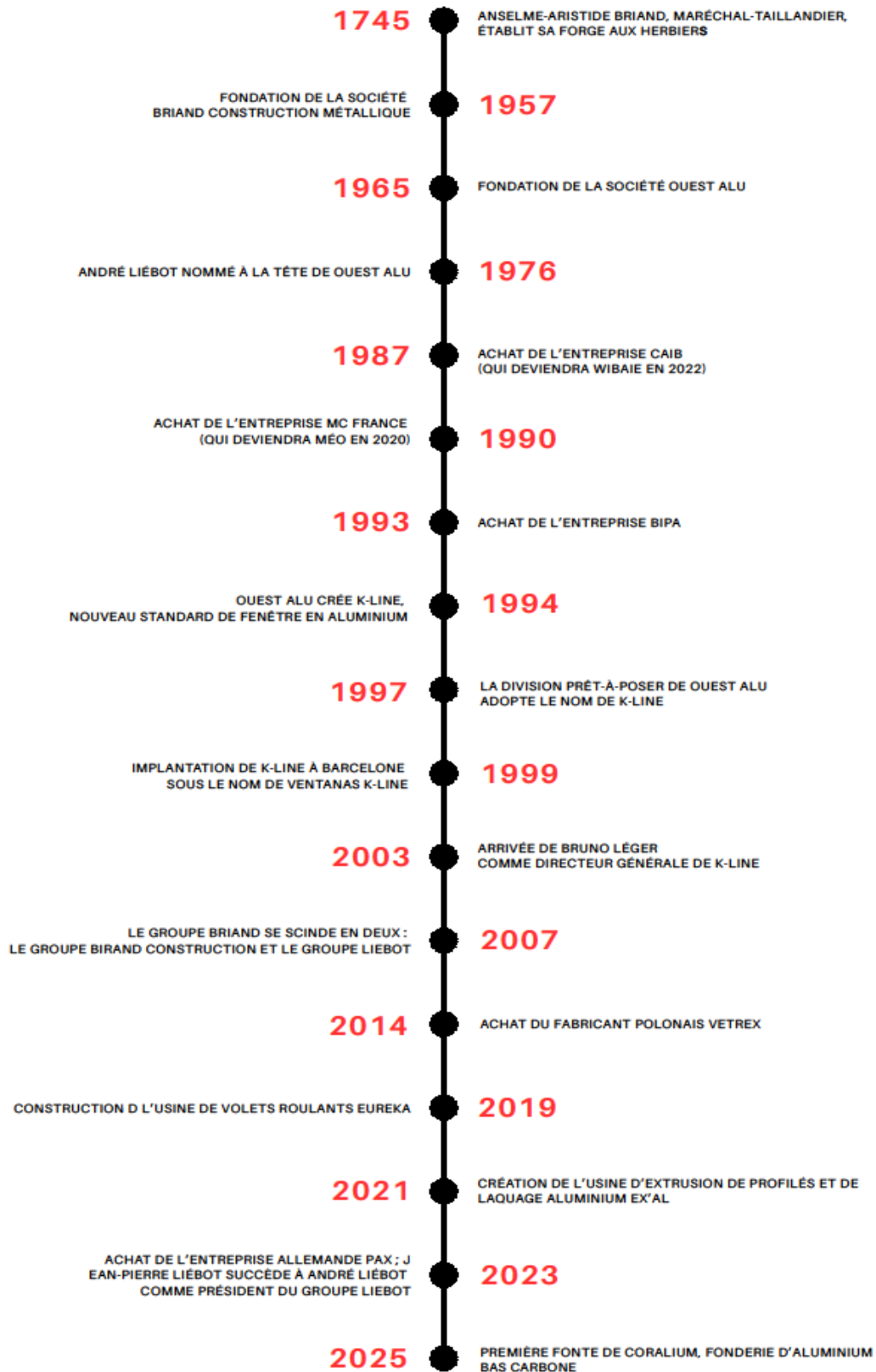
En repartant de zéro, ces deux années d'expérience m'ont beaucoup appris, tant sur le plan professionnel que personnel. D'une part, l'aspect technique et relationnel ainsi que la gestion de projet à l'école m'ont permis de beaucoup évoluer. D'autre part, chez K-line, une entreprise où les conditions de travail et les relations humaines sont excellentes où j'ai pu me familiariser avec le monde de l'informatique en mettant à profil mes connaissances apprises à l'école.

Présentation du GROUPE LIEBOT

Présentation générale

Titre	Description
Dénomination	GROUPE LIEBOT
Création	21 mars 2007
Adresse	24 AVENUE DES SABLES, 85500 LES HERBIERS
Dirigeants	Président : Jean-Pierre LIEBOT Directeur général : Patrice BONDY
SIREN	494 971 575
SIRET	494 971 575 00019
N° de TVA Intracommunautaire	FR34494971575
Activité (Code NAF ou APE)	Activités des sociétés holding - 6420Z
Forme juridique	Société par actions simplifiée
Capital	72 000 000,00
Chiffres d'affaires	860M€ de CA en 2023
Nombres de société	13 sociétés à travers 5 pays
Nombres d'usine	18 usines
Nombre de salarié	4000
Lien	https://www.groupeliebot.fr/

Dates clés



Structure

Le groupe LIEBOT est structuré autour de deux métiers principaux qui sont la fabrication de fenêtres industrielles et l'activité façade, auxquels s'ajoutent des activités en amont telles que la production d'aluminium, l'extrusion, le laquage et la transformation de l'aluminium. Le groupe s'organise en plusieurs sociétés spécialisées, réparties entre les 4 pôles présentés ci-dessous :



Domaines d'activités des différentes sociétés du groupe LIEBOT

- **K-line** : 1^{er} fabricant de fenêtres en France
- **Ouest Alu** : leader français de la façade labelisé OFG (Origine France Garantie)
- **Wibaie** : leader de la menuiserie en distribution (menuiseries aluminium , PVC, bois-aluminium / Porte d'entrée aluminium, acier et bois-aluminium)
- **Méo** : 1^{er} fabricant français de menuiserie bois-aluminium
- **Bipa** : spécialiste français de la fabrication de menuiserie PVC
- **K-line Ventanas** : 1^{er} fabricant espagnol de fenêtres en aluminium
- **PAX** : fabricant de fenêtres en Allemagne (menuiseries PVC , bois , bois-aluminium, PVC-aluminium)
- **VETREX** : fabricant de fenêtres en Pologne (menuiseries PVC, aluminium)
- **EUREKA** : spécialiste du volet roulant en aluminium et PVC
- **EX'AL** : spécialiste de l'extrusion aluminium et du laquage
- **CORALIUM** : 1^{ère} fonderie d'aluminium bas-carbone en France

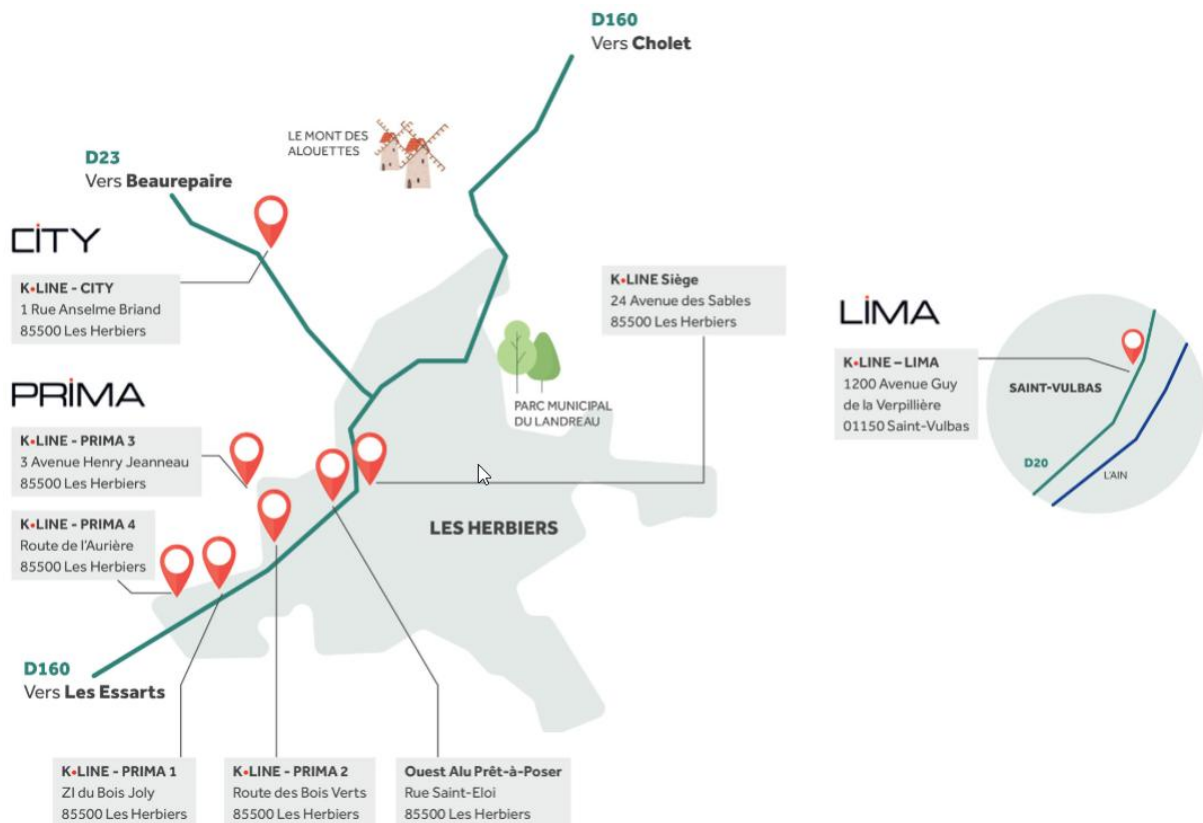
Présentation de la société K-LINE

Présentation générale

Titre	Description
Dénomination	K-LINE
Création	09 décembre 1996
Adresse	24 AVENUE DES SABLES, 85500 LES HERBIERS
Dirigeants	Président : GROUPE LIEBOT Directeur général : Benoit FABRE
SIREN	410 032 460
SIRET	410 032 460 00017
N° de TVA Intracommunautaire	FR40410032460
Activité (Code NAF ou APE)	4673A - Commerce de gros (commerce interentreprises) de bois et de matériaux de construction
Forme juridique	Société par actions simplifiée
Capital	160 000,00 €
Chiffres d'affaires	524M€ de CA en 2023
Nombres d'usine	6 usines (5 aux Herbiers et 1 Saint Vulbas)
Nombre de salarié	1889 salariés
Spécialisation	Spécialisée dans la menuiserie aluminium
Marchés	Neuf et rénovation : habitat individuel / collectif / social / tertiaire
Ventes	Vente directe aux professionnels-installateurs
Lien	https://www.k-line.fr/

Situation géographique

Le siège K-line et ses usines (PRIMA / CITY) sont principalement situés aux alentours des Herbiers. Tandis que l'usine LIMA est à Saint Vulbas.



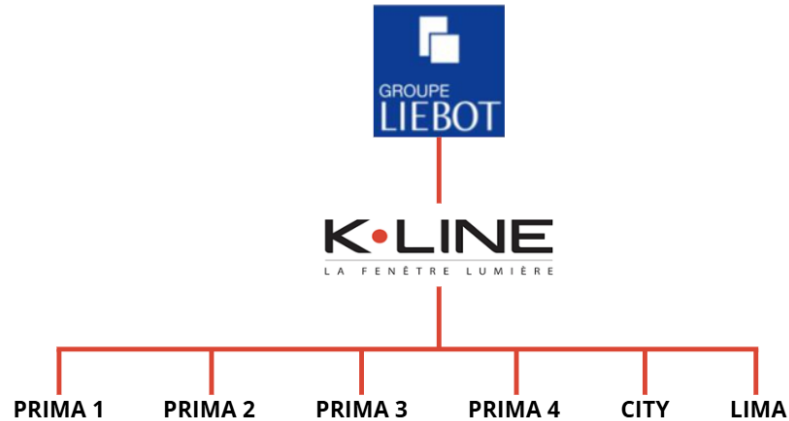
Produits

K-line propose divers produits à ses clients :

Catégorie	Produits
Fenêtres	<ul style="list-style-type: none"> • Fenêtres et portes-fenêtres • Ensembles composés et châssis spéciaux
Baies vitrées	<ul style="list-style-type: none"> • Baie coulissante • Baie à galandage
Occultations	<ul style="list-style-type: none"> • Volets roulants • Brise-soleil orientable
Portes d'entrée	<ul style="list-style-type: none"> • Porte d'entrée aluminium
Portes de service	<ul style="list-style-type: none"> • Porte de service
Produits connectés	<ul style="list-style-type: none"> • Détecteur de verrouillage intégré • Pack alarme • Occultations pilotées • Porte à ouverture à distance • Coulissant piloté • Fenêtre pilotée

Structure

Organigramme de K-line et ses usines



La société K-LINE compte 6 usines dont :

PRIMA 1 : Spécialisée dans les fenêtres et coulissants

PRIMA 2 : Spécialisée dans les fenêtres et coulissants

PRIMA 3 : Spécialisée dans les portes d'entrée monoblocs

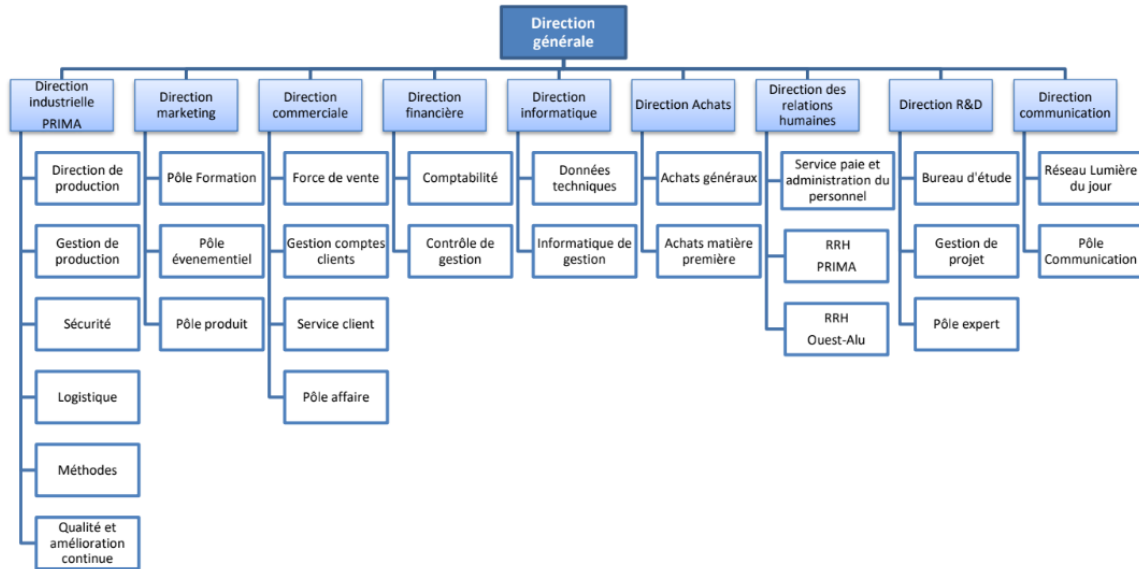
PRIMA 4 : Spécialisée dans les profils complémentaires

CITY : Spécialisée dans la gamme tertiaire et prêt-à-posier

LIMA : Spécialisée dans les fenêtres et coulissants

Organigramme des différents services au sein de K-line

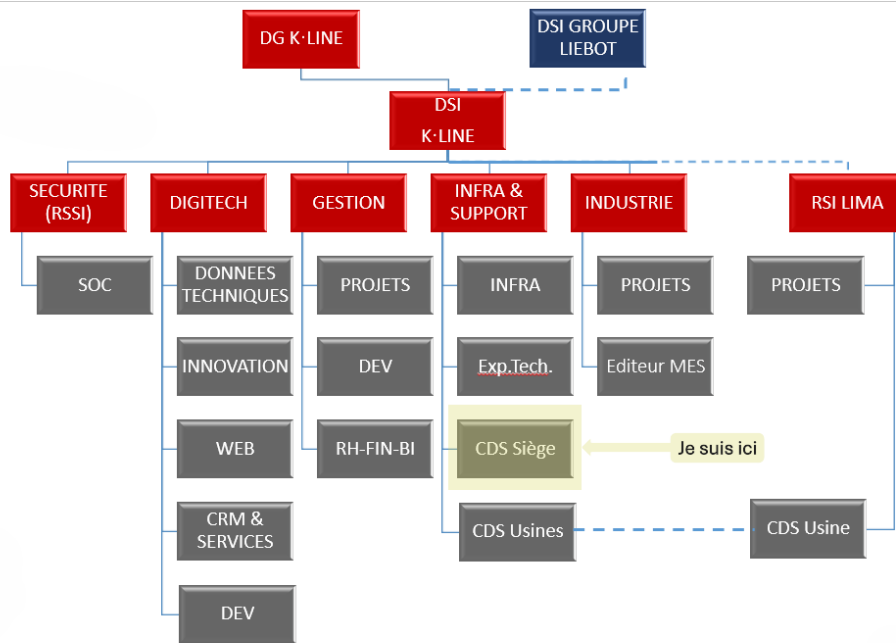
K·LINE **Organigramme**
LA FENÊTRE LUMIÈRE **Présentation des services**



Présentation du service DSI K-LINE

Structure

Organigramme SI K-line



Présentation du CDS

Le **Centre de Services** est le point d'entrée privilégié à la DSI pour les utilisateurs des sociétés Groupe LIEBOT, K-LINE, OUEST ALU, PRIMA, LIMA, EUREKA FERMETURES, CITY, Liebot ITALIA, CORALIUM.

Sa mission est de fournir, en présentiel ou à distance, l'aide technique et fonctionnelle dont les utilisateurs auront besoin, notamment :

L'assistance et le support sur le matériel, les logiciels et applications métiers

L'installation des matériels et des logiciels

La gestion de vos demandes et incidents

Pour réaliser sa mission, il s'appuie sur ses propres compétences ainsi que celles des autres pôles de la DSI : Infra & support, Gestion, Industriel, Digitech, International et Projets.

Centre de Services siège

- Horaires : lundi au vendredi de 7h30 - 12h30 / 13h30 - 18h05 (17h00 le vendredi)
- Périmètre : Siège les Herbiers + itinérants KL/OA + Filiales internationales
- Equipe : 5 personnes (1 référent + 2 techniciens + 2 alternants)

Centre de Services usines - Les Herbiers

- Horaires : lundi au vendredi de 5h00 – 17h45 (astreinte 17h45 – 5h00)
- Périmètre : Usines PRIMA 1,2,3,4 + Usine OUEST-ALU + EUREKA FERMETURES + CITY + CORALIUM
- Equipe : 6 personnes (2 référents + 3 techniciens + 1 alternant)

Centre de Services usine - Saint-Vulbas

- Horaires : lundi au vendredi de 8h00 - 12h00 / 13h15 - 16h45
- Périmètre : LIMA
- Equipe : 3 personnes (1 référent + 1 technicien + 1 alternant)

Mes missions

Les missions au sein du CDS qui m'ont été confié sont :

- Support utilisateur N1 et N2
 - Gestion des demandes et des incidents que ce soit par téléphone, par email ou en direct
 - Installation/renouvellement de matériel
 - Installation/mise à jour de logiciel
- Gestion de parc informatique avec GLPI
- Administration de l'Active Directory (création de compte, modification, suppression)
- Préparation et déploiement de poste utilisateur pour les nouveaux arrivants (PC, mobile, tablette)
- Administration Microsoft 365 sur la partie utilisateur (Azure AD, Exchange Online, Teams, One Drive, SharePoint, Intune, Dynamics CRM)
- Administration de la téléphonie : création de numéro, déploiement de téléphone fixe
- Administration de la visio conférence sur Webex remplacée par le MTR depuis juillet 2025
- Gestion de la solution d'affichage Dynamique
- Formation des utilisateurs aux nouveaux outils

Attestation de travail



ATTESTATION

Je soussignée, Madame Sonia QUILLIVIC-DURAND
agissant en qualité de Responsable des Relations Humaines de la Société K-LINE
dont le siège social est situé :
24 Avenue des Sables – CS 40129 - 85501 LES HERBIERS Cedex

certifie que Madame HOUPI ALICIA
domiciliée : 86 RUE MARECHAL DE LATTRE - 85390 BAZOGES EN PAREDS
est salariée depuis le 02/09/2024 dans notre Société.

Elle bénéficie d'un contrat à durée déterminée,
Dans le cadre de son apprentissage
en qualité de APPRENTI INFORMATIQUE.

A ce jour, elle ne fait l'objet d'aucune procédure
de licenciement ou de démission et n'est pas en période d'essai.

Bon pour servir et valoir ce que de droit.

Fait aux Herbiers, le 10 octobre 2025

Dossiers professionnels U5

ACTIVITÉ 1 : Mise à jour du matériel ClickShare et son application

Contexte de la mission :

Le siège de K-line possède plusieurs salles de réunion ayant le système Clickshare de la société BARCO. ClickShare est une solution de conférence sans fil qui facilite les visioconférences, la collaboration et les présentations.

Cependant nous avons reçu plusieurs mécontentements sur le système ClickShare c'est-à-dire des lenteurs et des pertes de connexions notamment avec l'utilisation des boutons.

Étude et choix de la solution :

Le choix de la solution a été la mise à jour du matériel Clickshare dans les différentes salles et de son application.

Étapes de l'activité :

- 1- Vérification et modification de plusieurs paramètres si nécessaire
- 2- Mise à jour de l'unité de base ClickShare
- 3- Mise à jour des boutons
- 4- Installation et déploiement de l'application ClickShare sur Intune
- 5- Informer les utilisateurs via à un avis de communication

Diagramme de Gantt	10min	30min	15min	3h00	10min
1- Vérification et modification de plusieurs paramètres si nécessaire					
2- Mise à jour de l'unité de base ClickShare					
3- Mise à jour des boutons					
4- Installation et déploiement de l'application ClickShare sur Intune					
5- Informer les utilisateurs via à un avis de communication					

Liste du matériel :

Chaque salle de réunion n'a pas forcément la même base. Ci-dessous les bases utilisées :



Firmware CX-50



Firmware CX-30



Firmware CSE-200+

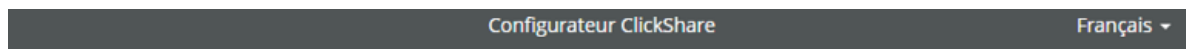
Déroulement de la mission :

1- Vérification et modification de plusieurs paramètres si nécessaire

En premier lieu j'ai dû réserver des créneaux sur le planning de chaque salle de réunion afin de ne pas les monopoliser.

Ensuite pour chaque salle j'ai dû me connecter à l'interface de la base en tapant le nom de l'appareil dans la barre de navigation (exemple : klvideo40 /).

Cela affichait l'interface auquel on devait renseigner l'ID et le mot de passe



Connexion au configurateur ClickShare



Nom utilisateur:

Mot de passe: [Déverrouiller 1Password](#)

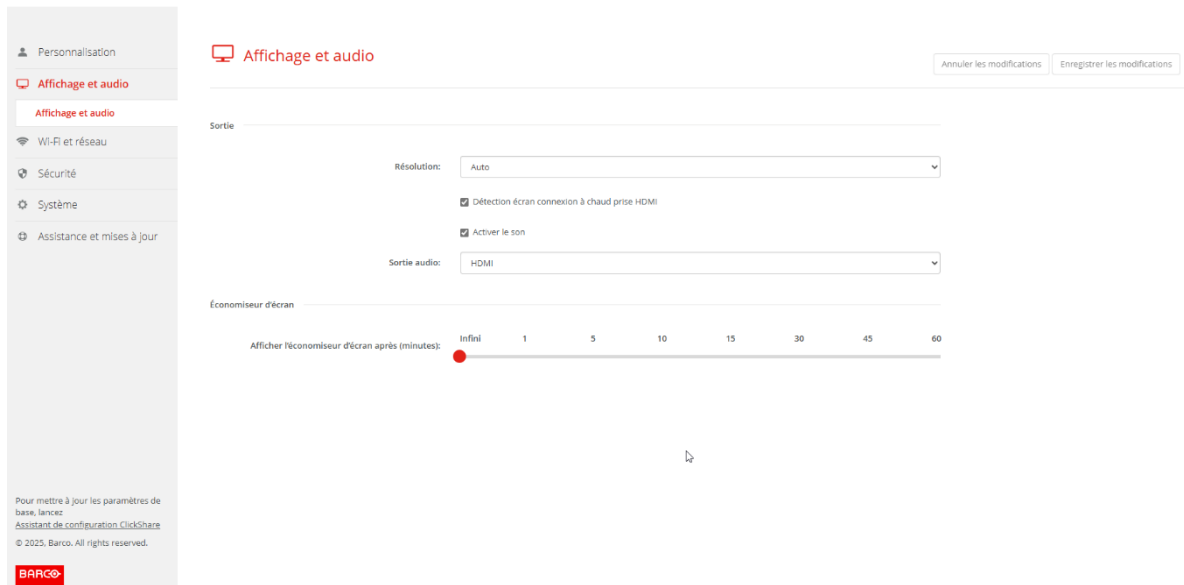
Se souvenir de moi

J'ai accepté le/la(s) [CLUF](#) et lu le/la(s) [Politique de confidentialité](#)

Une fois connecté, j'ai dû effectuer des vérifications et modifier si nécessaire avant la mise à jour :

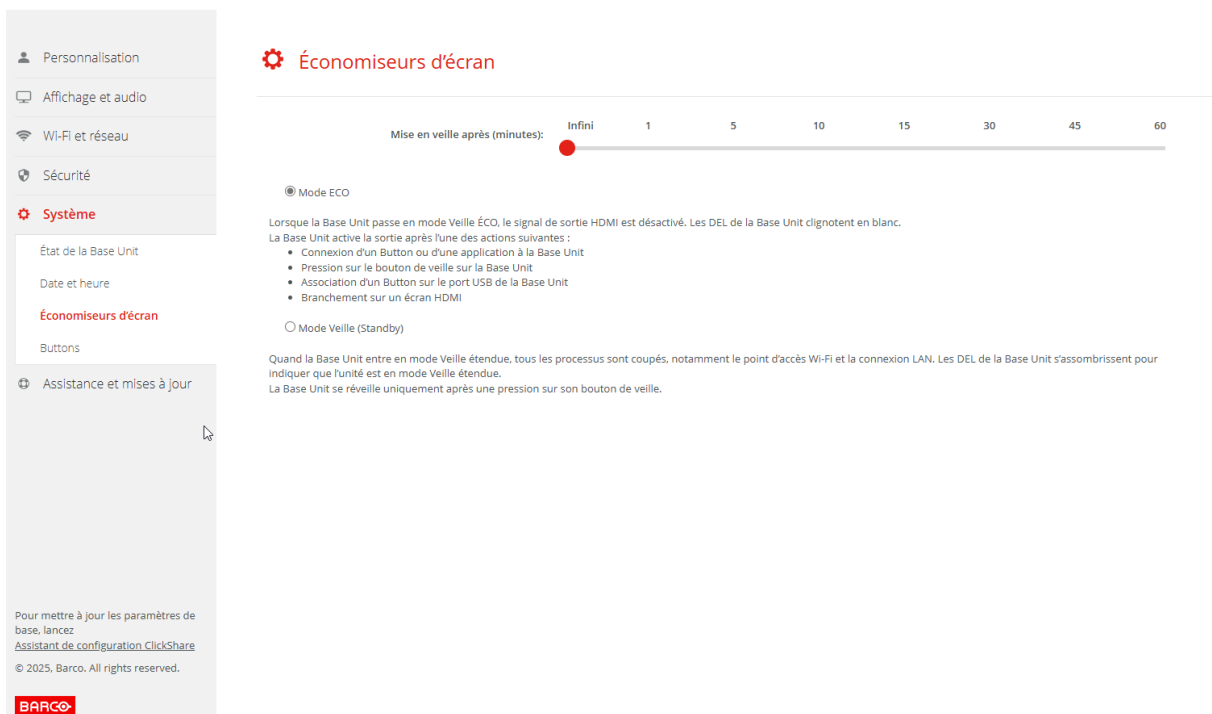
Dans affichage et audio :

- Résolution: auto
- Sorti: hdmi
- Economiseur: infini



Dans système :

- Economiseur écran: infini



Dans Wi-Fi et réseau → Paramètres WiFi :

- Opération Mode : Point d'accès
- Décocher Diffusion du SSID

Paramètres WiFi

Operation Mode (mode de fonctionnement): Point d'accès

Paramètres du mode Point d'accès

Nouvelle phrase de passe du réseau Wi-Fi: Saisir une nouvelle phrase de passe

Confirmer la phrase de passe du réseau Wi-Fi: Confirmer la phrase de passe

Diffusion du SSID

Puissance du signal (%): 25 50 75 100

Configurateur ClickShare disponible via Wi-Fi

Bande de fréquence: 2,4 GHz

Canal: 1

✓ Bande passante disponible suffisante.

SSID: [Masqué]

Adresse MAC: [Masqué]

IP Settings (Paramètres IP)

Adresse IP: [Masqué]

Masque de sous-réseau: [Masqué]

BARCO

2- Mise à jour de l'unité de base ClickShare

Les vérifications effectuées j'ai pu mettre à jour la base unit. Pour cela il fallait que je sache le modèle et la version du microcode en allant dans l'onglet Etat de la Base Unit :

État de la Base Unit

Modèle:	CS-100 (R9861510EU)
Numéro de série:	1871860926
Version du microcode:	01.12.00.0003
Première utilisation:	2019-01-02T02:26:37
Dernière utilisation:	2025-10-20T17:00:59
Disponibilité actuelle:	2 mois, 1 jour, 5 heures, 9 minutes, 57 secondes
Disponibilité totale:	6 ans, 5 mois, 3 jours, 23 heures, 49 minutes, 38 secondes
État général:	Tous les processus sont en cours d'exécution.

Redémarrer la Base Unit

BARCO

Pour ensuite aller dans Mises à jour manuelle du microcode afin de cliquer sur le lien pour télécharger la nouvelle version du firmware du bon modèle. Une fois téléchargé, je devais cliquer sur « Charger le microcode » pour lancer la mise à jour.

La mise à jour pouvait durer une demi-heure.

3- Mise à jour des boutons

Une fois la mise à jour de l'unité de base effectuée, il fallait mettre à jour les boutons (2 par salle). Il suffisait de brancher le bouton à la base et la mise à jour était faite automatiquement mais d'une durée allant 15 à 30 minutes.

Les boutons misent à jour, je devais ensuite tester leurs fonctionnements.

4- Installation et déploiement de l'application ClickShare sur Intune

A la suite des actions effectuées, je devais mettre à jour l'application Clickshare dans Intune passant d'une version 4.43 à 4.46. J'ai donc téléchargé le dossier zip sur le site officiel, à l'intérieur on y trouve le fichier MSI et certaines documentations dont un mode opératoire pour le déploiement de l'application dans Intune.

En suivant le mode opératoire avec quelques modifications comme la commande de désinstallation, on trouvait ce résultat dans Intune :

The screenshot shows the Microsoft Intune administration console. The left sidebar contains navigation options like 'Accueil', 'Tableau de bord', 'Tous les services', 'Explorateur', 'Appareils', 'Applications', 'Sécurité du point de terminaison', 'Rapports', 'Utilisateurs', 'Groupes', 'Administration de locataire', and 'Dépannage + support'. The main area displays the 'Propriétés' (Properties) for the application 'ClickShare Desktop 4.46.0.4'. The 'Informations sur l'application' section includes fields for Name, Description, Publisher (Barco), Version (4.46.0.4), Category, and others. A 'Programme Modifier' (Program Modify) section is visible at the bottom, containing installation and uninstallation commands and other settings.

Programme Modifier

Commande d'installation	<code>msiexec /i "ClickShare_Installer.msi" /qn ACCEPT_EULA=YES USER_EXP=SA EXTENDED_DESKTOP=YES</code>
Commande de désinstallation	<code>msiexec /x "{FD996617-B71E-4086-921D-F957196912F0}" /qn</code>
Temps d'installation requis (minutes)	60
Autoriser la désinstallation disponible	Oui
Comportement à l'installation	Système
Comportement de redémarrage du périphérique	Aucune action spécifique
Codes de retour	0 Opération réussie 1707 Opération réussie 3010 Redémarrage logiciel 1641 Redémarrage matériel 1618 Réessayer

Exigences Modifier

Vérifier l'architecture du système d'exploitation	x64
Système d'exploitation minimal	Windows 10 22H2
Espace disque nécessaire (Mo)	Aucun(e) Espace disque nécessaire (Mo)
Mémoire physique nécessaire (Mo)	Aucun(e) Mémoire physique nécessaire (Mo)
Nombre minimal de processeurs logiques nécessaires	Aucun(e) Nombre minimal de processeurs logiques nécessaires
Vitesse de processeur minimale nécessaire (MHz)	Aucun(e) Vitesse de processeur minimale nécessaire (MHz)
Règles de spécification supplémentaires	Aucun(e) Règles de spécification supplémentaires

Règles de détection [Modifier](#)

Format des règles Configurer manuellement les règles de détection
Règles de détection Fichier C:\Program Files (x86)\Barco\ClickShareApp

Dépendances [Modifier](#)

Dépendances Aucun(e) Dépendances

Remplacement [Modifier](#)

Remplacement ClickShare Desktop Mettre à jour
ClickShare Desktop 4.45.0.7 Mettre à jour

Affectations [Modifier](#)

Mode Groupe	Groupe	État	Mode Filtrer	Filtrer	Mise à jour automat...	Notifications de l'ut...	Disponibilité	Échéance de l'inst
▼ Obligatoire								
⊕ Inclus	Tous les utilisateurs	Actif	Aucun	Aucun		Afficher toutes les noti...	Dès que possible	Dès que possible
Disponible pour les appareils inscrits								
Désinstaller								

Accueil > Applications | Toutes les applications >

ClickShare Desktop 4.46.0.4 ...
Applications clientes

Rechercher x « Supprimer

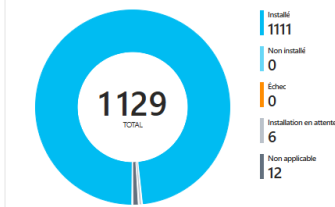
Vue d'ensemble

- ▼ Gérer
- Propriétés
- ▼ Surveiller
 - État de l'installation de l'appareil
 - État de l'installation de l'utilisateur
 - Visionneuse de relations

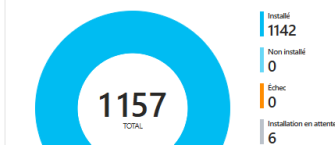
^ Bases

Éditeur : Barco
Création : 22/09/2025 14:00:31
Système d'exploitation : Windows
Affecté(s) : Oui
Version : 4.46.0.4
Fichier de package d'app... : ClickShare_Installer.intunewin

État de l'appareil



État de l'utilisateur



Ajouter ou supprimer des favoris en appuyant sur

5- Informers les utilisateurs via à un avis de communication

Après avoir installé et déployé l'application j'ai pu informer les utilisateurs via un avis de communication ci-dessous :



AVIS DE COMMUNICATION

Bonjour,

Nous avons eu des retours concernant le système ClickShare notamment avec l'utilisation des boutons dont le partage d'écran n'est pas instantané et parfois se coupe.

C'est pourquoi nous vous informons que nous avons installé l'application ClickShare sur l'ensemble des postes du siège afin de vous connecter dans les salles ayant le système.

Le système ClickShare est une solution de partage d'écran et visioconférence sans-fil.

Elle connecte votre ordinateur portable aux équipements audio et vidéo de votre salle de réunion.

Vous trouverez la procédure d'utilisation ici, ainsi que dans l'équipe Teams Guides et Supports Informatique : [Mode opératoire - UTILISATION CLICKSHARE.pdf](#)

Bonne journée.

Sensibilisation des collaborateurs :

Un avis de communication a été envoyé aux utilisateurs sur cette mise à jour. Ainsi qu'un mode opératoire sur l'utilisation de l'application ClickShare avec une nouveauté : le bureau étendu.

Difficultés rencontrées :

Pour l'une des salles je ne pouvais pas me connecter à l'interface. Après recherche le câble Ethernet était branché à la mauvaise prise murale.

Compétences mises en œuvre :

- Gérer le patrimoine informatique
- Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution
- Développer la présence en ligne de l'organisation
- Travailler en mode projet
- Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique

Conclusion :

À la suite de la mise à jour du matériel et de l'application cela a pu répondre aux mécontentements des utilisateurs c'est-à-dire moins de lenteur et une stabilité de connexion.

ACTIVITÉ 2 : Création du compte utilisateur

Contexte de la mission :

Dans le but d'accueillir à nouvel arrivant au sein de l'entreprise, nous recevons une demande de création de compte via GLPI.

GROUPE LIEBOT
FENÊTRES - FAÇADES

Données du formulaire

Création Compte Utilisateur

1) Type de compte utilisateur :

2) Société - Siège Social et International :

[Siège Social] Informations générales

3) Nom :

4) Prénom :

5) Statut :

6) Localisation :

7) Fonction :

8) Manager ? :

9) Date d'entrée :

10) Direction :

11) Service rattaché (D Commerciale) :

12) Nom du responsable :

[Siège Social] Accès informatique + logiciels

13) Profil informatique similaire déjà existant ? :

14) Nom du lecteur de service (N:/) :

15) Imprimantes à installer :

16) Boîtes Mails Partagées :

17) Listes de distribution Outlook :

18) Accès Internet :

19) L'utilisateur va-t-il faire du télétravail ? :

20) Besoin d' AX2012 ? :

21) Applications spécifiques nécessaires : --

22) Commentaires / Remarques :

Téléphonie

23) Besoin d'un numéro de téléphone interne ? :

24) Besoin d'un téléphone mobile PRO ? :

25) Profil d'appel :

26) Centre de coût :

Etape de l'activité

1. Création/gestion du compte dans l'AD
2. Création des comptes Applis Métiers
3. Gestion

Liste du matériel :

- Demande de création de compte dans GLPI
- Script PowerShell pour créer automatiquement le compte utilisateur

Déroulement de la mission :

1- Création/gestion du compte dans l'AD

Pour donner suite à la demande de création de compte dans GLPI, je dois lancer le script en mode admin ce qui permet de faire apparaître l'interface ci-dessous :

The screenshot shows a Windows application window titled "Script de création d'utilisateurs dans l...". The window contains a form with the following fields and controls:

- Prénom : [Text input] *
- Nom : [Text input] *
- Nom d'ouverture de session : [Text input] Vérifier
- Type de compte : [Dropdown menu] *
- Alternant Intérimaire Stagiaire
- Société : [Text input] *
- Localisation : [Text input] *
- Direction : [Text input] *
- Service : [Text input] Ajouter
- Fonction : [Text input]
- Mot de passe : [Text input] *
- Confirmation : [Text input] Vérifier
- Référent : [Text input] Rechercher
- Numéro interne : [Text input]
- Numéro de portable : [Text input]
- Cadre Manager
- Date d'expiration : Jamais Oui
- OU : [Text input]

* : Champ Obligatoire

Buttons: Valider, Annuler

Pour créer un compte il faut, au minimum, remplir tous les champs obligatoires (symbolisés par une étoile rouge) :

PRÉNOM ET NOM

Il faut saisir le prénom et le nom de l'utilisateur sans se soucier des majuscules (le script les gère automatiquement).

NOM D'OUVERTURE DE SESSION

Il faut saisir l'identifiant de connexion de l'utilisateur à créer puis cliquer sur le bouton « Vérifier » pour vérifier s'il existe déjà.

TYPE DE COMPTE

Il faut préciser si l'utilisateur à créer, est un utilisateur interne ou un utilisateur nomade (nécessaire pour définir la localisation).

SOCIÉTÉ

Choisir dans la liste déroulante, la société de l'utilisateur. (K-LINE , OUEST ALU , GROUPE LIEBOT)

LOCALISATION

Cliquer deux fois sur la liste déroulante pour afficher toutes les localisations disponibles et sélectionner celle correspondant au lieu de travail de l'utilisateur

DIRECTION

Choisir, dans la liste déroulante, la direction de l'utilisateur (nécessaire pour définir le service)

MOT DE PASSE

Saisir le mot de passe de l'utilisateur dans les champs « Mot de passe » et « Confirmation ». Ensuite, cliquer sur le bouton « Vérifier » pour vérifier si les deux mots de passes sont identiques.

RÉFÉRENT

Saisir le nom du responsable de l'utilisateur.

Cliquer sur « Rechercher », sélectionner le responsable dans la liste déroulante, puis cliquer sur Ok.

UNITÉ D'ORGANISATION

Choisir, dans la liste déroulante, l'OU dans laquelle ajouter l'utilisateur. La sélection de l'OU via cette liste est nécessaire pour les utilisateurs de LIMA. Pour les autres sociétés, l'attribution de l'OU se fait automatiquement.

Concernant les champs optionnels :

PROFIL ALTERNANT, INTÉRIMAIRE ET STAGIAIRE

Si l'utilisateur est un alternant, un intérimaire ou un stagiaire, il faut cocher la case correspondante (Une seule case parmi les trois peut être cochée. Si une des cases est cochée, les cases Cadre et Manager ne peuvent pas être cochées).

SERVICE

Il faut ensuite cliquer deux fois sur la liste déroulante pour afficher tous les services disponibles et choisir celui de l'utilisateur (Cette liste déroulante est liée à la direction, il faut donc choisir une direction au préalable. Certaines directions n'ont pas de services associées).

FONCTION

Renseigner le nom du poste occupé par l'utilisateur.

NUMÉRO INTERNE

Si un numéro interne est configuré pour l'utilisateur, il faut le renseigner dans cette zone de texte.

NUMÉRO DE PORTABLE

Si un téléphone portable est configuré pour l'utilisateur, il faut aussi renseigner son numéro dans cette zone de texte.

PROFIL CADRE ET MANAGEUR

Si l'utilisateur est un cadre et/ou un manager, il faut cocher la case correspondante (Les deux cases peuvent être cochées).

DATE D'EXPIRATION

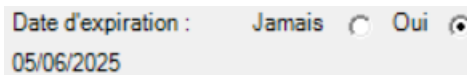
Pour mettre une date d'expiration au compte de l'utilisateur, il faut cocher « Oui ».

Date d'expiration : Jamais Oui

Choisir la date d'expiration dans le calendrier puis cliquer sur Ok



La date d'expiration s'affiche ensuite sur la fenêtre principale.



Une fois les champs complétés, il faut cliquer deux fois sur le bouton « Valider ». Une fenêtre s'affiche ensuite pour indiquer l'OU dans laquelle le compte a été créé. Je peux alors cliquer sur Oui pour créer un autre utilisateur ou sur Non pour fermer la fenêtre.

(Certains groupes sont gérés automatiquement mais la plupart sont à ajouter directement depuis l'Active Directory en fonction des comptes Applis Métiers)

2- Création des comptes Applis Métiers

En fonction du service attribué à l'utilisateur, je dois créer les comptes applis associé (principalement pour le service achat, comptabilité, ADV, commerciale et bureau d'Etude).

Il faut principalement ajouter un/des groupe(s) associé(s) à l'application métier dans la fiche utilisateur « Membre de » + créer le compte utilisateur dans l'application métier.

3- Gestion

Une synchronisation manuelle est à effectuer dans GLPI en allant dans Administration → Utilisateur → Annuaire LDAP → Importer de nouveau utilisateur → il faut renseigner l'identifiant de l'utilisateur crée et cocher action → Importer

Une fois le compte utilisateur synchronisé dans ENTRA et Intune il faut l'ajouter au groupe « USER_INTUNE_ (ADMINISTRAIF / NOMADE/DSI/USINE) pour la stratégie de communication.

Compétences mises en œuvre :

- Gérer le patrimoine informatique
- Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution

Conclusion :

Une fois le compte utilisateur créé, je peux passer à l'étape suivante : la préparation du poste de travail (Activité 3).

ACTIVITÉ 3 : Préparation et déploiement de poste utilisateur

Contexte de la mission :

À la suite de la création du compte Active Directory, il convient de procéder à la préparation du poste utilisateur ainsi qu'à l'installation du matériel nécessaire à l'intégration du nouvel arrivant.

Etapes de l'activité :

- 1- Déploiement du PC
- 2- Inventaire
- 3- Prérequis enrôlement Intune/Microsoft Entra AD
- 4- Configuration du profil utilisateur
- 5- Installation /configuration manuelle de logiciels
- 6- Vérification conformité Intune / Microsoft Entra AD

Déroulement de la mission :

1- Déploiement du PC

Tout d'abord il faut définir dans GLPI le nom du nouveau PC, l'attribuer à un utilisateur et indiquer le statut « en exploitation »

Ensuite il faut booter en PXE sur le nouveau PC et choisir DS-DEV. Cela affichera un onglet dans lequel il faut renseigner le nom du PC et choisir le logiciel M365.

2- Inventaire

Une fois l'enrôlement effectué il faut déplacer le nouveau PC dans la bonne OU et ajouter en description le nom et prénom de l'utilisateur. De plus il faut ajouter le PC dans le Groupe Grp_PcPortable.

3- Prérequis enrôlement Intune/Microsoft Entra AD

Il faut ajouter l'ordinateur dans le groupe gg_gli_intune_device_all mais aussi ajouter l'utilisateur aux listes de distribution sur Entra si utilisation du logiciel métier AX2012 afin d'avoir les raccourcis.

4- Configuration du profil utilisateur

→ Bureau

- Installer Teamsviewer via PDQDeploy
- Vérifier les descentes raccourcis Kelio et application métier
- Initialiser la connexion Microsoft Teams
- Passer Acrobat Reader en application par défaut
- Ajouter Outlook / Teams / Ivanti dans la barre de tâche et le menu démarrer
- Mettre à jour les pilotes HP via HP Image Assistant

→ Paramètres Windows

- Modifier la veille à la fermeture du capot
- Installer les imprimantes locales
- Vérifier pare feu Windows defender si OK
- Désactiver l'IPv6 sur toutes les cartes réseaux (problème de conformité Intune)

→ Messagerie Outlook

- Initialiser la boîte mail
- Vérifier la synchronisation Boost my mail dans Outlook
- Activer l'archive en ligne dans Exchange

5- Installation /configuration manuelle de logiciels

- Configurer One Drive
- Ivanti (VPN) : Effectuer la 1ère connexion depuis l'extranet

6- Vérification conformité Intune / Microsoft Entra AD

- Ajouter l'utilisateur dans l'équipe Teams « Guide et Support »
- Vérifier la conformité sur Entra AD et sur Intune
- Vérifier le chiffrement Bitlocker effectué

Compétences mises en œuvre :

- Gérer le patrimoine informatique
- Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution

Conclusion :

Lorsque le compte utilisateur est créé et que le poste de travail est entièrement configuré, le nouvel arrivant dispose dès son arrivée d'un environnement opérationnel lui permettant de commencer immédiatement ses activités

ACTIVITÉ 4 : Configuration du compte téléphonie

Contexte de la mission :

Dans la continuité de la configuration du compte utilisateur, ou en réponse à une nouvelle demande formulée par un collaborateur, cette activité consiste à réaliser la configuration du compte téléphonie.

Etapes de l'activité :

- Configuration nouveau collaborateur
 - 1- Attribution d'un numéro interne depuis l'annuaire
 - 2- Import du compte
 - 3- Configuration d'un client Micollab
 - 4- FACULTATIF : Connexion du numéro interne sur le téléphone fixe
 - 5- FACULTATIF : Supervision du numéro pour le standard

- Modification d'un compte existant
 - 1- Ajout d'un softphone

Déroulement de la mission :

Configuration nouveau collaborateur

- 1- Attribution d'un numéro interne depuis l'annuaire

En fonction de la société du salarié, choisir un numéro de téléphone interne disponible dans l'annuaire du groupe.

Sélectionner la société concernée, puis classer les numéros dans l'ordre croissant.

Une fois un numéro vacant trouvé, renseigner-le puis indiquer les informations du collaborateur (Prénom, Nom et type de téléphone).

NOM	Prénom	Numéro	Site	MAC Addr	Nom du téléphone
		3634			Tel Fixe

Sur l'AD, renseigner le champ « Téléphone IP » avec le numéro attribué dans l'annuaire.

A noter, Les champs prérequis pour l'import sur le serveur Micollab sont :

- Nom
- Prénom
- Adresse mail
- Téléphone IP

Propriétés de : DEMO MITEL

Membre de	Réplication de mot de passe	Objet	Sécurité
Contrôle à distance	Profil des services	Bureau à distance	
Général	Adresse	Compte	Profils
			Téléphones

Numéros de téléphone

Domicile :

Radiomessagerie :

Tél. mobile :

Télécopie :

Téléphone IP :

2- Import du compte

Sur le serveur Micollab :

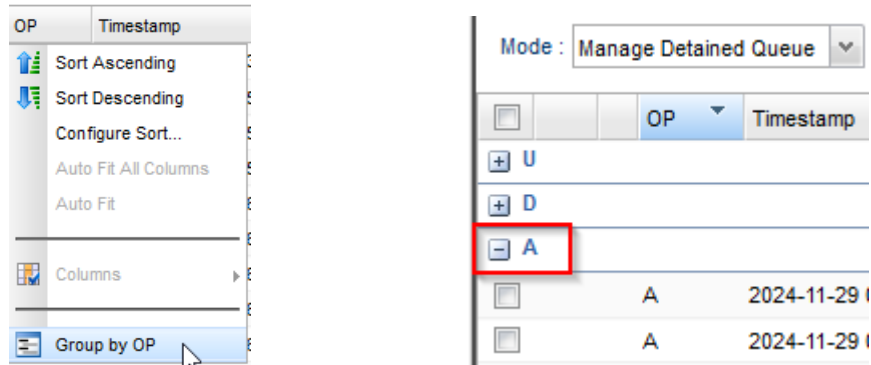
Dans l'onglet « User and Services » sur le menu en haut à gauche de l'écran, puis « Bulk User Provisionning » et sélectionner le mode « Manage Detained queue »

Mode :

- Bulk User Add
- Bulk User Edit
- Manage Detained Queue

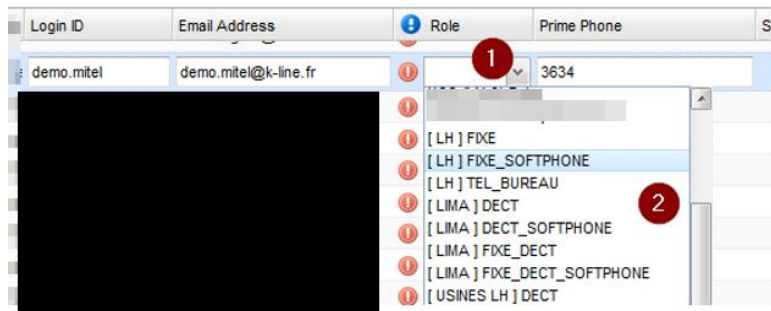
Filtrer les comptes via l'onglet OP. Dérouler la liste « A » pour les comptes pouvant être ajoutés.

*Pour info : La liste **U** concerne les comptes pouvant être mis à jour et **D**, les comptes présents dans la base, pouvant être supprimés.*



Les comptes sont automatiquement listés dans l'ordre alphabétique (par noms de famille). Sélectionner l'utilisateur à importer, puis dans le champ rôle, sélectionner le profil à appliquer en fonction de ses besoins :

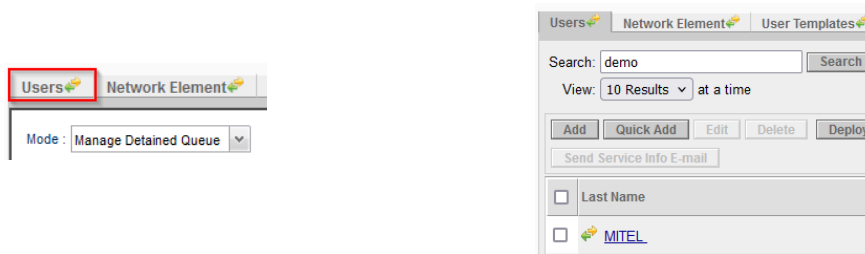
[NOM DU SITE] 1^{ER} Tel_2^{eme} Tel_3^{eme} Tel



Une fois le profil correspondant au besoin choisi, sélectionner le compte à importer en cochant la case sur la gauche de l'écran, puis cliquer sur « Save » pour lancer l'import



Une fois le compte importé, on le retrouve dans l'onglet « Users » en recherchant par son nom ou numéro de téléphone.



Lorsque le compte est importé, il est « prêt à l'emploi ». La configuration se fait automatiquement.

Un mail automatique de Mitel est envoyé sur la boîte mail de l'utilisateur. **Sa boîte doit donc être opérationnelle au moment de l'import du compte sur le serveur Micollab.**

noreply@mitel.easydeploy.net
Ce message a été envoyé par un expéditeur externe.

3- Configuration d'un client Micollab PC

Ouvrir l'application Micollab sur le PC du collaborateur. Une fois les conditions d'utilisations acceptées, un code d'authentification est demandé.

Ouvrir le mail de Mitel reçu à la suite de l'import du compte, et suivre les instructions « Installation / Configuration sur PC »

Installation / Configuration sur PC :

Lancez l'application "Micollab" présente sur votre bureau, sinon, recherchez la depuis le menu démarrer.

Lors de la 1ère connexion, renseignez la clé d'authentification suivante : 5b134261e168e36e8c7e339c3639e0f

Entrez ensuite votre mot de passe de session Windows pour vous connecter.

4- FACULTATIF : Connexion du numéro interne sur le téléphone fixe

S'il est prévu que le collaborateur utilise un téléphone fixe, il va falloir connecter son numéro à son téléphone.

*Les numéros de téléphones (autres que les softphones et DECT) sont de type **hotdesk**. Cela permet à chaque collaborateur de se connecter sur n'importe quel téléphone de l'entreprise (grâce à son numéro + un mot de passe).*

Lors de l'import du compte, un mot de passe a été défini, il s'agit par défaut du même numéro que le numéro interne.

Exemple : numéro créé : 3664, mot de passe généré à l'import : 3664

5- FACULTATIF : Supervision du numéro pour le standard

Pour chaque création de compte, une demande via GLPI est faite aux standardistes pour savoir si elles souhaitent superviser le numéro du nouveau collaborateur. Si elles ont répondu favorablement il faut :

Se connecter sur l'IPBX principal.

Dans le menu suivant :

User and Devices\Group Programming\Remote Busy Lamp



Cliquer sur « Add » puis renseigner le numéro à superviser dans le champ « Value to add ».

Enregistrer la configuration en cliquant sur « Save ».

Cliquer sur « Data Refresh » en haut à droite puis rechercher le numéro qui a été ajouté

Le nom du collaborateur devrait apparaitre en face de son numéro.

Remote Busy Lamps on herb-pbx1

Field Name Value to Add

Monitored Device

Show form on herb-pbx1 (Login Noc) Go

Add Delete Import... Export... Data Refresh

Remote Busy Lamps	Value to Add
0000	MITEL,DEMO

Modification d'un compte existant

1- Ajout d'un softphone

Depuis le serveur Micollab, se rendre dans le menu « User dans Services », onglet « Users » puis rechercher le compte utilisateur auquel on souhaite ajouter un nouveau softphone.

Users Network Element User Te

Search: demo

View: 10 Results at a time

Add Quick Add Edit Delete

Send Service Info E-mail

Last Name

MITEL

Ensuite dans l'onglet « Phones », cliquer sur « Add New Phone ».

User Phones NuPoint Unified

Add New Phone Delete Phone

Pour définir le numéro de téléphone lié à ce softphone, il faut prendre pour base son numéro principal, puis rajouter une étoile entre le premier et le 2^{ème} chiffre, ou le 2^{ème} et 3^{ème} chiffre en fonction du nombre d'appareils déjà configurés.

Renseigner les informations suivantes et valider la création du téléphone en cliquant sur « Save »:

Service Label : Softphone

Secondary Element : herb-PBX2 OU vulb-pbx2

Number : le numéro généré en fonction de ce qui a été défini ci-dessus

Device Type : UC Endpoint

Deployment Profile : Groupe Liebot

SIP Password : à générer via 1Password. (Inutile de le retenir)

Service Level : Multi Device

Class of Service : 7

Class Of Restriction : 2

Service Label: Softphone

*Phone Type: Mitel PBX Phone

*Network Element: herb-pbx1

Secondary Element: herb-pbx2

*Number: 3*634

DID Service Number: Use as Outgoing DID

CESID:

Hot Desking User

*Device Type: UC Endpoint

Deployment Profile: Groupe Liebot

Send Deployment Email

SIP Device Capabilities: 71

SIP Password:

Confirm SIP Password:

Service Level: Multi-device

Zone ID: 1

Call Coverage Service Number: 1

	Day	Night 1	Night 2
*Class Of Service:	7	7	7
*Class Of Restriction:	2	2	2

Save Cancel

Dans l'onglet « Micollab Client », modifier le « Features Profile » en sélectionnant « Avec Softphone »

Vérifier également que le champ « Softphone » a été automatiquement renseigné. Si ce n'est pas le cas, sélectionner le numéro créé.

Valider la configuration en cliquant sur « Save »

Feature Profile:

Soft phone extension:

Ensuite sur l'IPBX Principal :

Ajouter dans le multi Device user group le numéro du softphone tout juste créé :

Cliquer sur « Add Member » puis renseigner le numéro (Laisser la valeur par défaut à « Present »). Valider en cliquant sur « Save ».

Users and Devices 1

User and Services Configuration 🌱

Attendants

ACD

Group Programming 2

Personal Ring Groups 🌱

Multi-device User Groups 🌱 3

Multi-device User Groups Members

Number

Presence Present Absent

Compétences mises en œuvre :

- Gérer le patrimoine informatique
- Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution

Conclusion :

Cette activité permet d'assurer une configuration téléphonique complète, aussi bien pour un nouveau collaborateur que pour la mise à jour d'un compte existant. Cela garantit une mise en service rapide et opérationnelle. Les étapes facultatives, telles que la connexion au téléphone fixe ou la supervision pour le standard, viennent renforcer l'intégration selon les besoins. Tandis que l'ajout d'un softphone assure une adaptation efficace aux évolutions des usages comme le télétravail.

Conclusion

Les deux années d'alternance réalisées au sein de l'entreprise K-line et de la Fab Academy ont été déterminantes dans mon parcours. Elles m'ont permis de construire et de renforcer des compétences techniques solides, alors même que je partais de zéro.

Au fil des différentes missions qui m'ont été confiées, j'ai pu acquérir de solides compétences tant sur le plan professionnel que personnel. Les activités liées au support utilisateur ainsi qu'au déploiement des postes de travail par exemple se sont révélées particulièrement formatrices. Elles m'ont permis de renforcer ma rigueur, d'affiner ma capacité d'analyse et d'adopter une méthodologie plus structurée dans la résolution de problèmes. Par ailleurs, ces expériences ont contribué à améliorer ma communication et mon adaptabilité, notamment dans l'accompagnement des utilisateurs, la clarification des démarches techniques et la gestion de situations variées. Elles ont ainsi constitué un véritable apport dans ma compréhension des exigences opérationnelles d'un service informatique.

C'est pourquoi je souhaite continuer mes études vers un BAC +4 Administratrice système et réseau à l'ENI afin d'approfondir mes compétences en administration d'infrastructures, en gestion avancée des environnements Windows et Linux, en virtualisation ainsi qu'en sécurisation des systèmes et des réseaux.

Tableau des compétences

BTS SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS							SESSION 2026		
Tableau de synthèse des réalisations professionnelles									
NOM et prénom : HOUPIN Alicia							N° candidat : 02543699940		
Centre de formation : FAB ACADEMY LA ROCHE SUR YON							Option :	<input checked="" type="checkbox"/> SISR	<input type="checkbox"/> SLAM
Adresse URL du portfolio : https://alicia.houpin.formation-esiac.fr									
Compétences mises en œuvre	Période (sous la forme du JJ/MM/AA au JJ/MM/AA)	Gérer le patrimoine informatique	Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution	Développer la présence en ligne de l'organisation	Travailler en mode projet	Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique	Organiser son développement professionnel		
		<ul style="list-style-type: none"> ► 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 les conditions de la continuité d'un service informatique <ul style="list-style-type: none"> ► Gérer des sauvegardes ► Vérifier le respect des règles d'utilisation des ressources numériques 	<ul style="list-style-type: none"> ► Collecter, suivre et orienter des demandes ► Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs ► Traiter des demandes concernant les applications 	<ul style="list-style-type: none"> ► 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. ► Participer à l'évolution d'un site Web exploitant les données de l'organisation. 	<ul style="list-style-type: none"> ► 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 	<ul style="list-style-type: none"> ► Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un service ► Déployer un service ► Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service 	<ul style="list-style-type: none"> ► Mettre en place son environnement d'apprentissage personnel ► Mettre en œuvre des outils et stratégies de veille informatique ► Gérer son identité professionnelle ► Développer son projet professionnel 		
Réalisation en cours de formation									
Mise en place d'un cluster RDS avec AD, partages réseau et un serveur de fichier	09/12/24 au 20/12/24	x	x						
Installation et configuration d'un serveur GLPI avec déploiement d'agents et intégration Active Directory	20/01/25 au 31/01/25	x	x		x	x			
Déploiement d'un serveur Active Directory (AD) et Windows Server Update Services (WSUS)	03/03/25	x			x	x			
Mise en place d'un serveur AD / DHCP / DNS / GLPI / NEXTCLOUD	24/02/25 au 07/03/25	x	x		x	x			
Mise en place de Vlan et hyperviseur de type 1 (Switch /RODC /Relais DHCP /cluster serveur web WORDPRESS HA)	24/06/25 au 02/07/25	x	x		x	x			
Mise en place du VLSM, OSPF, DHCP centralisé, DMZ avec ACL, syslog et SNMP sur Cisco Packet tracer	22/09/25 au 03/10/25	x			x	x			
Création d'un portfolio avec Wordpress	01/10/25 au 30/04/26	x		x	x		x		
Mise en place veille technologique intégré dans le site web	20/04/26			x				x	
Réalizations en milieu professionnel en cours de première année									
Création d'un fichier excel bilan carbone de PC et moniteur avec création d'un script powershell	10/03/25		x	x					
Mise à jour des applications sur Intune	07/07/25 au 31/07/25	x	x			x			
Former utilisateur sur l'utilisation du MTR	02/06/25 au 31/07/25		x			x			
Renouvellement des PC	01/01/25 au 31/07/25	x	x						
Renouvellement des mobiles	14/04/25 au 30/04/25	x	x						
Création compte utilisateur + déploiement de PC + préparation téléphone fixe/mobile	02/09/24 au 31/07/25	x	x			x			
Gestion des tickets + assistance utilisateur	02/09/24 au 31/07/25		x			x			
Réalizations en milieu professionnel en cours de seconde année									
Mise à jour du matériel Clickshare + son application	07/07/25 au 19/09/25	x	x	x	x	x			
Renouvellement des PC	06/10/25 au 17/04/26	x	x						
Création compte utilisateur + déploiement de PC+ préparation téléphone fixe/mobile	08/09/25 au 17/04/26	x	x			x			
Gestion des tickets + assistance utilisateur	08/09/25 au 17/04/26		x			x			
Mise à jour des applications sur Intune + création fichier de suivi	06/10/25 au 24/10/25	x	x			x			