



RAPPORT D'ACTIVITÉS

DU 01/06/2023 AU 05/07/2023

AUTOMOBILES RÉUNION



SOMMAIRE

03. Introduction

04. Automobiles Réunion

05. Activités Réalisées

06. Conclusion

07. Remerciements

INTRODUCTION



RENAULT



DACIA



Renault
OCCASIONS
RÉUNION



Jeep



RENAULT
TRUCKS



KOMATSU

Afin de clôturer notre première année de **BTS Services Informatique** aux **Organisations**, nous avons été amenés à réaliser une période en milieu professionnel du 01/06 au 05/07/2023.

Pour ma part, j'ai réalisé cette période de stage chez **AUTOMOBILES RÉUNION** (AUTORE), au sein de leur service informatique. Là-bas, j'ai pu principalement effectuer des missions de support et d'assistance utilisateurs ainsi que de l'administration systèmes et réseaux. Mes tâches pouvaient aller de l'installation d'un poste de travail (ordinateur et périphériques) à la configuration d'un switch.

Pour ce qui est de la répartition des tâches, l'entreprise utilise un outil de ticketing; *Gestick*. Ce dernier propose une interface séparant les demandes d'assistance en 4 catégories :

- « À traiter »
- « En cours de traitement »
- « En pause »
- « En attente »

Les tâches sont ensuite distribuées en fonction des secteurs d'action (nord, ouest, sud et est) et les droits d'administration de chacun.

Par exemple, certaines tâches, telles que la création d'une nouvelle marque dans le logiciel de gestion des ventes de véhicules et du service après-vente utilisé par **AUTORE**, ne sont réalisables uniquement par le responsable informatique.

Cette attribution peut se faire de manière autonome, c'est-à-dire que chacun va prendre un ticket de son propre chef, mais il arrive également que ce soit le responsable informatique qui distribue les tâches.

J'ai eu la chance d'avoir pu travailler en total autonomie tout en ayant la possibilité de demander des précisions aux différents membres de l'équipe du service informatique. J'étais réellement considéré comme un membre à part entière de ce service avec ses devoirs, ses responsabilités et où son avis est pris en compte.

AUTOMOBILES RÉUNION

Créé le 31 décembre 2005, **AUTOMOBILES RÉUNION** est le distributeur officiel des marques Renault, Dacia et Jeep à La Réunion.

Il est aussi présent sur le marché du véhicule industriel par leur marque Renault Trucks et sur le marché des engins TP avec leur marque Komatsu.

À La Réunion, c'est plus de 360 collaborateurs, 6 marques, 12 concessions et leader du marché.

Faisant partie du groupe GBH, le service informatique d'AUTORE (AUTOMOBILES RÉUNION) travaille également avec ECORE, BAMYTRUCKS, COTRANS, BYD et la tête IT du groupe INFOBAM.

Ce service, situé à Saint-Denis, intervient sur toute l'île. Il est composé de 3 personnes en ce qui concerne la concession du chaudron.

Ils utilisent principalement les logiciels *Gestick* et *ICARDMS* pour respectivement gérer les tickets et les différentes activités du groupe : ventes de véhicules neufs et d'occasion, atelier d'entretien, négoce des pièces de rechange, etc. Mais également des outils tels que *PlanetVO*, *IZIFLO*, *DIVA* et bien d'autres pour assurer le bon fonctionnement de l'entreprise.



ACTIVITÉS RÉALISÉES

Ce stage étant davantage accès sur le support et l'assistance utilisateurs, en plus d'avoir été dans une période très calme (d'après le service informatique), je n'ai pas toujours eu de tâches très techniques à réaliser. Néanmoins, j'ai quand même pu réaliser certaines missions intéressantes.

Ces dernières sont les suivantes :

01. Administration du serveur LDAP (Active Directory)

En effet, durant ce stage, j'ai pu avoir la main sur l'Active Directory d'**AUTORE** et de **BAMYTRUCKS**. Avec ça, j'ai pu créer/supprimer des utilisateurs et/ou les ajouter dans des groupes avec des droits prédéfinis pour avoir accès à certaines ressources. J'ai également pu créer/supprimer des *Ordinateurs* afin de rajouter des machines sur le domaine GBH. Tout cela à partir de l'interface *WEB UMRA* administrer par **INFOBAM**. Ces droits d'accès mon permis d'effectuer mes tâches en total autonomie.

J'ai trouvé cette activité intéressante, car, en tant qu'administrateur, toutes les actions que je faisais sur l'AD était de ma responsabilité. Par exemple, lors de la création d'un utilisateur amené à être vendeur, si je l'ajoute accidentellement à un groupe ayant des droits administratifs et qu'il change le prix d'un véhicule pour je ne sais quelle raison, il sera certes fautif, mais ce sera aussi ma faute, car je lui ai permis de réaliser cette irrégularité.

Je devais donc bien faire attention aux groupes auxquelles j'ajoutai ces nouveaux utilisateurs. Comme dit précédemment, j'utilisais une interface WEB, je n'ai ainsi pas eu recours à quelconque compétences techniques.

02. Ajout d'une machine sur le domaine

À première vue, cela n'a pas l'air très intéressant, oui. Mais, c'est plus un problème que j'ai eu que j'ai trouvé intéressant. Après avoir créé l'ordinateur sur l'AD, je devais ensuite ajouter la machine sur le domaine. Pour cela, je connecte la machine au réseau avec un câble RJ-45 et je renomme la machine avec le nom d'ordinateur que je viens de créer sur l'AD en m'assurant de le définir comme membre d'un domaine, en l'occurrence « gbh.net » (par défaut, la machine est membre d'un groupe de travail nommé « WORKGROUP »). Je confirme ensuite avec mes identifiants administrateur GBH (j'avais un compte user et un admin).

Un message d'erreur apparaît m'indiquant que le nom de machine sur l'AD est déjà utilisé, or je viens de le créer. Après en avoir parlé avec le coordinateur informatique, il s'avère que c'était un problème qu'ils n'avaient pas eu depuis un certain temps. Il est dû à la KB5020276 (pack de MAJ cumulative Windows d'octobre 2022). Pour palier au problème, j'ai dû utiliser une commande PowerShell fourni par le support Microsoft qui crée une nouvelle propriété dans la clé de registre (je n'ai pas vraiment compris cette commande donc je ne vais plus m'avancer dessus).

J'ai trouvé cette activité intéressante, car j'ai dû utiliser une commande PowerShell pour résoudre mon problème et n'ayant que très peu de connaissances sur ce langage, mon intérêt ne peut qu'être plus grand pour cette tâche.

CONCLUSION

En conclusion, bien que mon stage ait été satisfaisant, je ressens une certaine frustration quant à l'utilisation limitée des connaissances que j'ai acquises tout au long de cette année, voire même avant. Malgré mes attentes initiales, les opportunités d'exploiter pleinement mon bagage de connaissances ont été restreintes.

Cependant, je choisis de tirer des leçons positives de cette expérience en reconnaissant que chaque parcours professionnel comporte des hauts et des bas. Je m'efforce de rester optimiste et de me concentrer sur les aspects bénéfiques de mon stage, tels que l'acquisition de nouvelles compétences et l'observation directe du fonctionnement d'une entreprise tel qu'**AUTOMOBILES RÉUNION**.

Cette expérience m'a également permis de mieux comprendre mes propres intérêts et de réfléchir à la manière dont je peux exploiter mes connaissances dans mes futurs projets. Je suis déterminé à utiliser cette frustration comme un moteur pour continuer à me développer et à rechercher des opportunités qui me permettront de mettre pleinement à profit mes connaissances et mes compétences.

Bien que je n'aie pas complètement exploité mes connaissances pendant ce stage, je suis reconnaissant des leçons apprises et je reste résolu à utiliser cette expérience comme un tremplin pour un avenir professionnel plus épanouissant et gratifiant.

Point(s) à améliorer

Après avoir discuté avec les membres du service informatique, il est ressorti que le point sur lequel je dois travailler est la communication orale. En effet, même si je ne présente pas forcément de difficulté à l'orale, il m'arrive parfois de ne pas trouver les bons mots pour que je sois compris de tous. Il me faudra travailler mon vocabulaire davantage pour éviter de me retrouver dans des situations où mes interlocuteurs ne me comprennent pas.

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier toutes l'équipe du service informatique mais aussi toutes les personnes travaillant chez les entreprises du groupe GBH de m'avoir permis d'effectuer cette période de stage dans les meilleurs conditions possible.

En particulier le coordinateur informatique qui m'a accompagné durant ces 5 semaines.