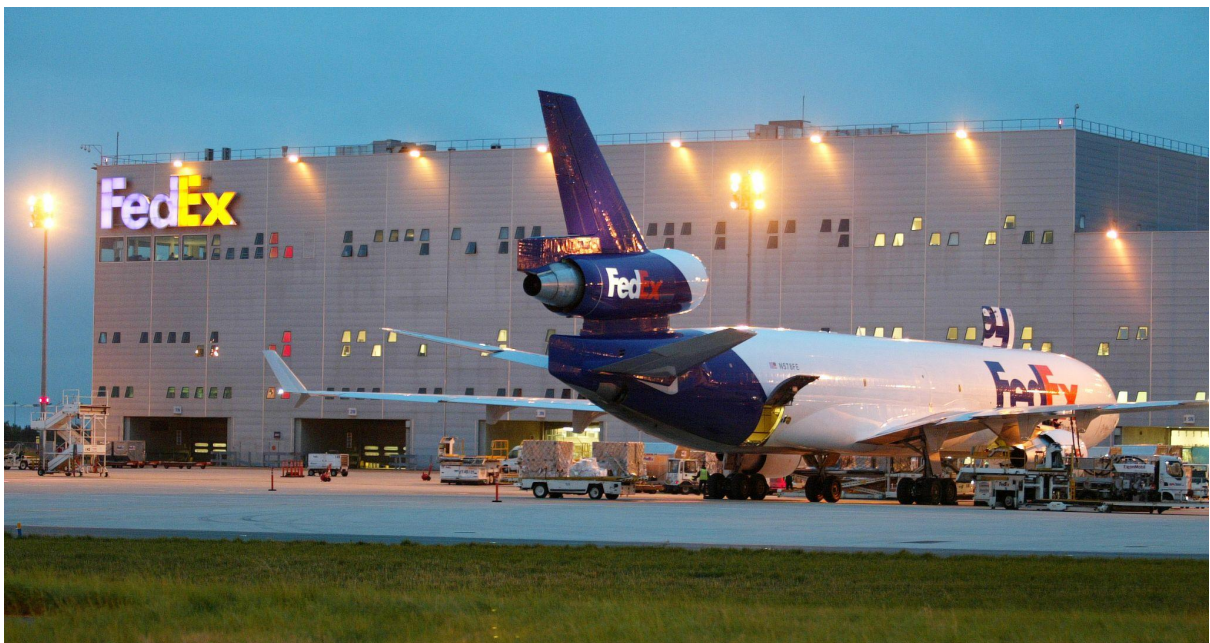


Note de synthèse



Sommaire

Introduction:	3
Présentation de l'entreprise:	3
Localiser FedEx à l'aéroport Paris-CDG :	4
Organigramme de la cellule support :	4
Le service support cellule :	5
Le service HUB :	5
Poste de travail :	6
1-Cisco Jabber	7
Ma mission :	8
Installation de Cisco jabber :	8
Problèmes rencontrés :	10
Conclusion :	10
2-Câblage :	10
Ma mission :	10
Conclusion :	12
Solution :	12
3-Configuration d'une imprimante RICOH :	13
Ma mission :	14
Les étapes de configuration :	14
Conclusion :	17
Conclusion générale:	17

Introduction :

A la fin ma première année du BTS SIO (brevet technicien supérieur services informatiques aux organisations) mon stage a été fait chez FedEx Express Corporation | Route de l'Arpenteur | 95702 Roissy-CDG Cedex.

Présentation de l'entreprise :

FedEx Express est une entreprise de transport américaine. C'est la plus grande compagnie aérienne au monde en termes de tonnes aériennes transportées.

Elle a été créée en 1971 par Frederick W. Smith. L'entreprise s'appelait Federal Express.

FedEx a plusieurs services par exemple : le service clientèle, finance, planification et ingénierie, service commercial et sécurité, ainsi que le service informatique qui contient l'installation des vlan sur les PC et sur les téléphones, de réparer les lignes de téléphones entre les employés et les clients

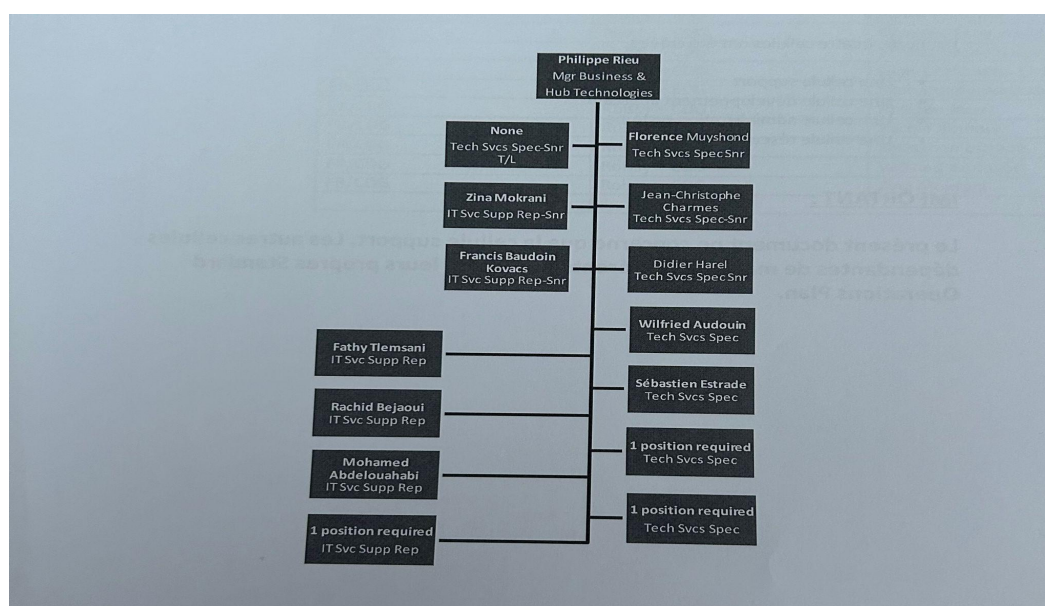
On a aussi le « IT Hub support » qui est le support des opérations de tri de hub au niveau matériels et logiciels IT. Pour cela on a quatre services qui se sont créés :

- Une cellule support
- Une cellule développement
- Une cellule administration système
- Une cellule réseau

Localiser FedEx à l'aéroport Paris-CDG :



Organigramme de la cellule support :



Le service support cellule :

J'ai été pris en charge dans le service cellule de support qui possède 3 employés, dans le but de gérer et d'assurer le bon fonctionnement des appareils téléphoniques et le bon fonctionnement du réseau.

La plupart des salariés ont des problèmes téléphoniques. Soit on a qu'une personne qui escorte et pas l'autre ou les 2 n'arrivent pas à communiquer. C'est pour ça que dans ce service on nous demande tout le temps de l'aide car ce problème arrive régulièrement.

Le service HUB :

A FedEx on a une zone qui s'appelle HUB qui est interdite pour tous les salariés sauf les techniciens de l'entreprise qui y ont accès. il faut avoir un badge et un gilet orange et passer la douane pour y accéder. On trouve dans le hub aussi le centre des caméras, la tour de contrôle, et des locaux.

Comme je suis un stagiaire donc j'ai le droit d'accéder avec ma tutrice, voici le badge :

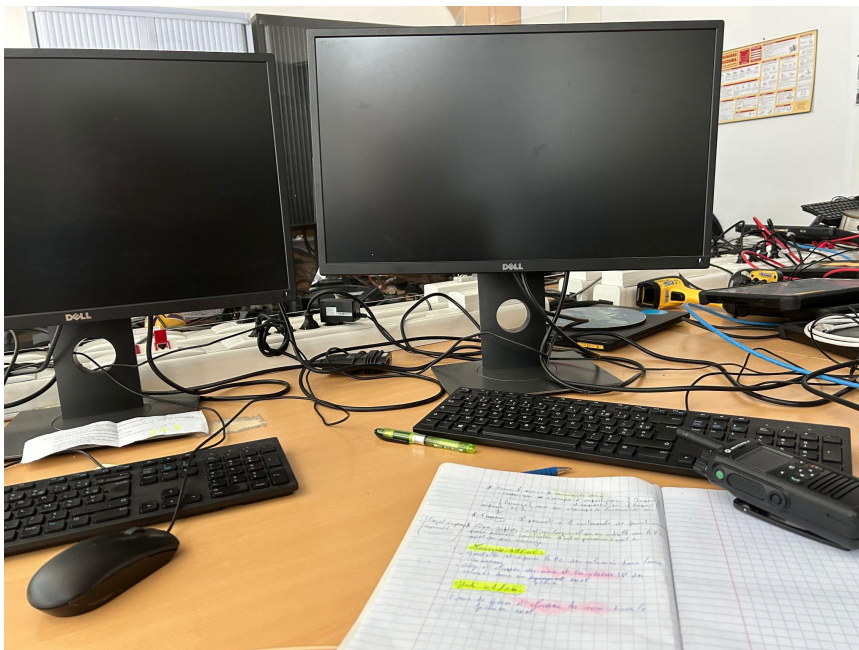


Outils utilisés :

FedEx m'a fourni du matériel pour pouvoir travailler dans de bonnes conditions et intervenir dans les missions demandées. Parmi ces outils, j'ai un gilet orange qui permet de montrer que j'ai le droit d'accéder aux locaux et à intervenir à n'importe quel problème qui s'est produit dans cette compagnie. Aussi, un talki walki pour pouvoir être en contact avec les autres techniciens de l'entreprise, et que si y'a un problème on sera au courant. Un PC qui été mit à ma disposition pour pouvoir travailler et installer ce que m'as été demandé.

Poste de travail :

Voici le poste de travail que j'ai eu à ma disposition :



Les tâches fournies :

Dans la plupart des problèmes des téléphones qu'on a c'est à cause du câblage. Donc on va dans les locaux et on règle ça. Si on arrive pas à résoudre le problème on appelle la compagnie téléphonique SFR car ils ont un contrat avec eux.

1-Cisco Jabber

Cisco jabber est un logiciel qu'on installe sur un PC, qui nous permet de contacter d'autres personnes en appel ou par message.

Ce logiciel est utilisé dans l'entreprise par les employés pour pouvoir se parler entre eux depuis leurs PC. Il est payant, mais les employés de l'entreprise ont le droit de l'utiliser gratuitement.



Ma mission :

L'entreprise m'a donné en charge d'assurer la bonne installation de ce logiciel dans deux postes de travail. Pour réussir ça, il faut bien suivre les étapes et être concentré.

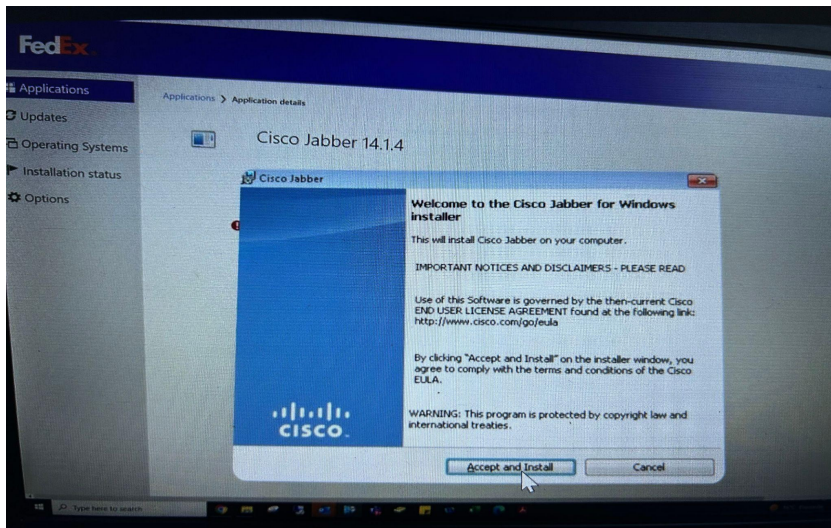
Installation de Cisco jabber :

Pour pouvoir installer Cisco jabber, il faut que la ligne téléphonique qu'on trouve à côté du PC soit configurée.

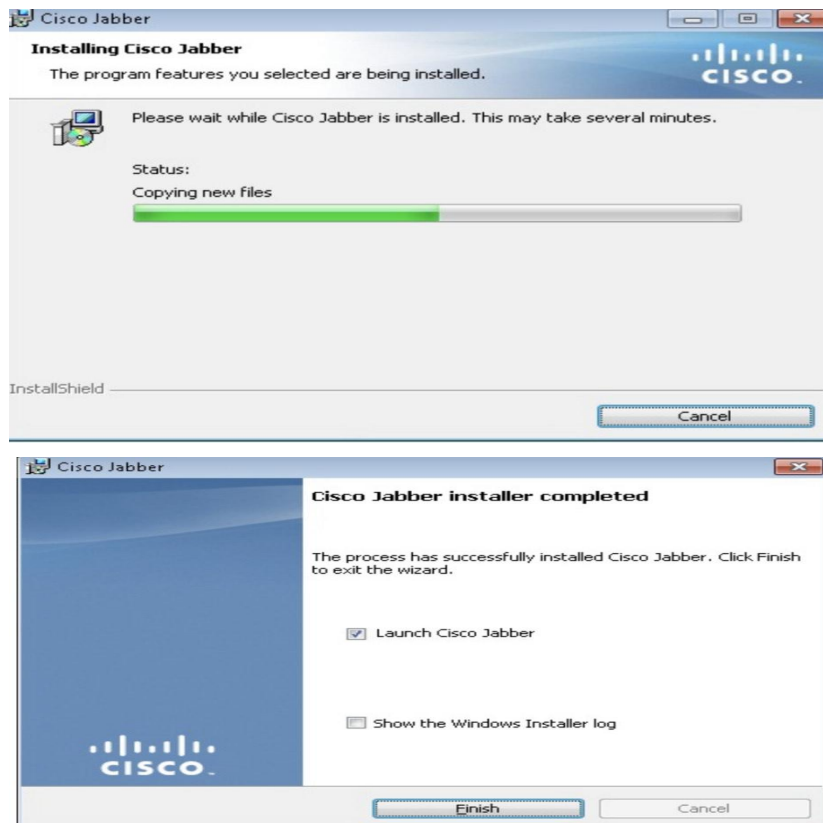
- Il faut aller sur software center et choisir " Cisco jabber" .

Il y aura la page du site de FedEx qui sera affichée avec des applications.

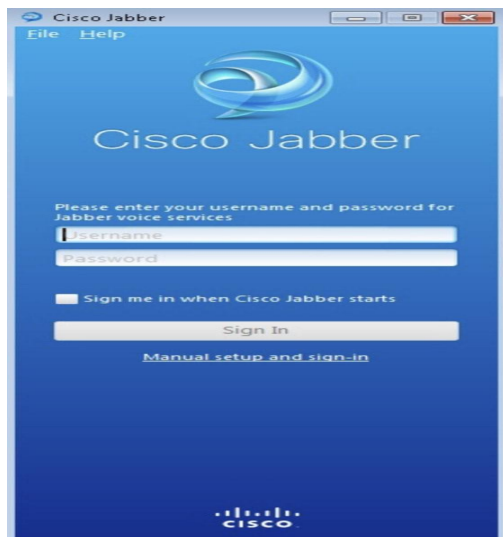
- On prend " Cisco jabber 14.1.4", et on l'installe car il est validé par FedEx et on lance l'installation .



On attend que ca se télécharge



- Après l'installation on aura la page d'authentification que seul l'employé peut accéder avec son mot de passe et son identifiant personnel qui sont identiques au compte FedEx.



Problèmes rencontrés :

J'ai installé ce logiciel dans 2 postes de travail. Le premier poste qui est le mien mais j'ai pas le droit d'y accéder car je n'ai pas de mot de passe ni d'identifiant. Le deuxième est sur un poste qui est vide pour le moment.

Au début j'avais du mal à pouvoir l'installer car c'est payant, mais après avoir demandé à ma tutrice pour savoir comment faire, j'ai eu la réponse et il fallait accéder aux applications du site du FedEx et se connecter sur le compte personnel (après avoir demandé l'autorisation au manager, ma tutrice s'est connectée sur les deux postes de travail où je devrais installer le logiciel avec le mot de passe et l'identifiant des employés qui ne sont plus à l'entreprise mais leur compte est toujours actif pour l'installer gratuitement.

Conclusion :

Dans cette mission, j'ai pu connaître le moyen de communication entre les salariés et les employés. Ce logiciel est sécurisé et certifié.

2-Câblage :

Dans la cellule administration système qui s'occupe de vérifier le bon fonctionnement des serveurs et des centrales et d'installer les antivirus sur les postes de travail, il y'avait un problème de son dans la salle de réunion, ce qui veut dire qu'on n'entendait pas dans le microphone quand on parlait.

Ma mission :

Dans cette mission, j'ai pu intervenir tout seul et me présenter avec un gilet de travail pour résoudre ce problème. J'ai commencé par tester les microphones qui ne marchaient pas. Après je suis parti regarder la baie de brassage qui contient tous les branchements de ces microphones. C'est là que j'ai remarqué qu'il y avait des câbles qui étaient débranchés, et par rapport aux autres il fallait changer le câble.



Les microphones sont des modèles “ beyerdynamic m 201” .



Beyerdynamic m 201

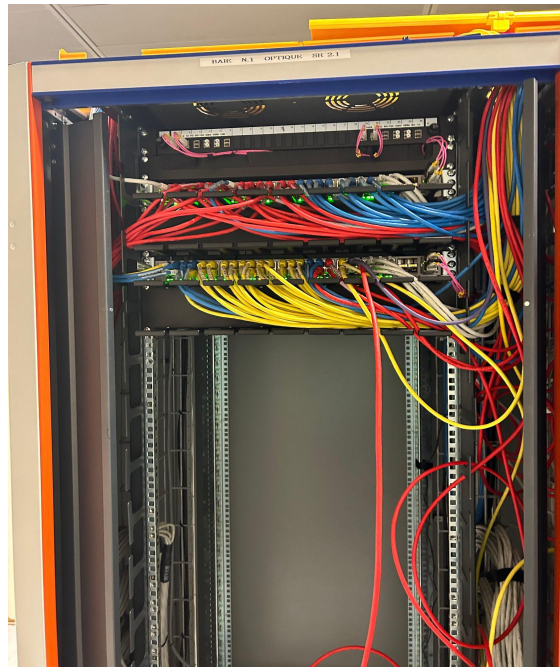
C'est un microphone dynamique sensible, sa capsule de pression à cardioïde est efficace, ce modèle de microphone dure longtemps, c'est pour ça FedEx les utilise pour ne pas les changer régulièrement.

Solution :

La solution de ce problème était de rebrancher quelques câbles qui étaient mal branchés et d'autres qui ne fonctionnaient pas et il fallait les changer dans le panneau réseau et la baie de brassage concernée.



- La Baie de brassage -



- Le panneau réseau-

La baie de brassage

C'est une armoire technique qui centralise les éléments de réseaux. Elle est destinée à recevoir les boîtiers d'appareils et du matériel technique.

Le panneau réseau

Il contient tous les branchements de matériels et du PC qu'on a. Dans l'entreprise il se situe dans une salle qu'on appelle le local, et on trouve ça dans chaque étage ou les différents services qui existent.

Conclusion :

Dans cette mission j'ai pu intervenir et résoudre le problème seul. Aussi, ça m'a permis de mieux connaître le monde du travail dans FedEx.

3-Configuration d'une imprimante RICOH :

Imprimante RICOH MP3555SP :

Ce modèle d'imprimante est connu pour son efficacité et sa fiabilité et qualité pour le traitement des documents.

FedEx ont un contrat avec RICOH, donc c'est pour ça qu'on trouve ce modèle dans l'entreprise. Chaque année ils font un bilan pour savoir "est-ce que les imprimantes fournies ont bien marché? Est-ce qu'il faut changer de modèle ?"

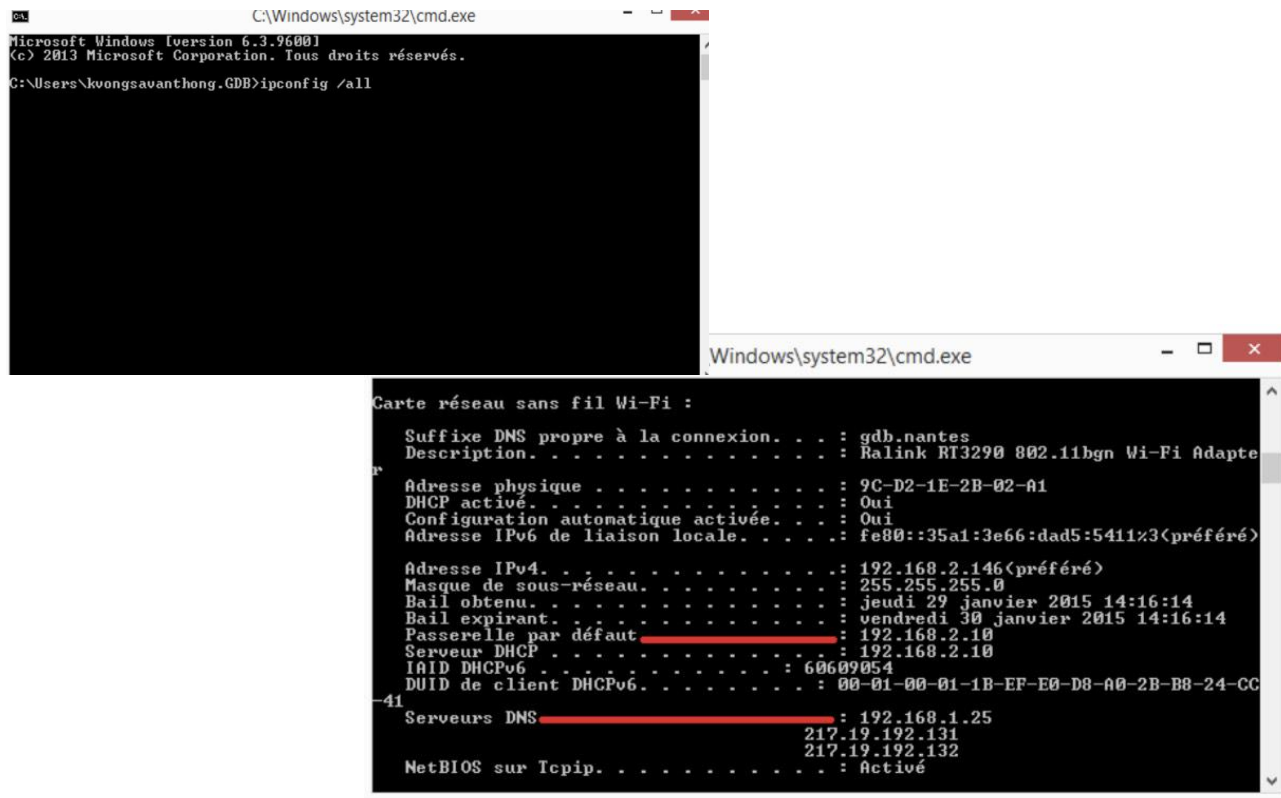


Ma mission :

Dans l'entreprise, on a plusieurs imprimantes de ce modèles, et il y en a une qui a été remplacée car elle marchait plus, et ce n'est pas possible de la réparer. Donc RICOH ont envoyé une nouvelle et donc j'ai été chargé de la configurer et de l'installer.

Les étapes de configuration :

D'abord, il faut aller sur le CMD et saisir (ipconfig /all), récupérer l'adresse IP de la passerelle par défaut et l'adresse IP du serveur DNS :



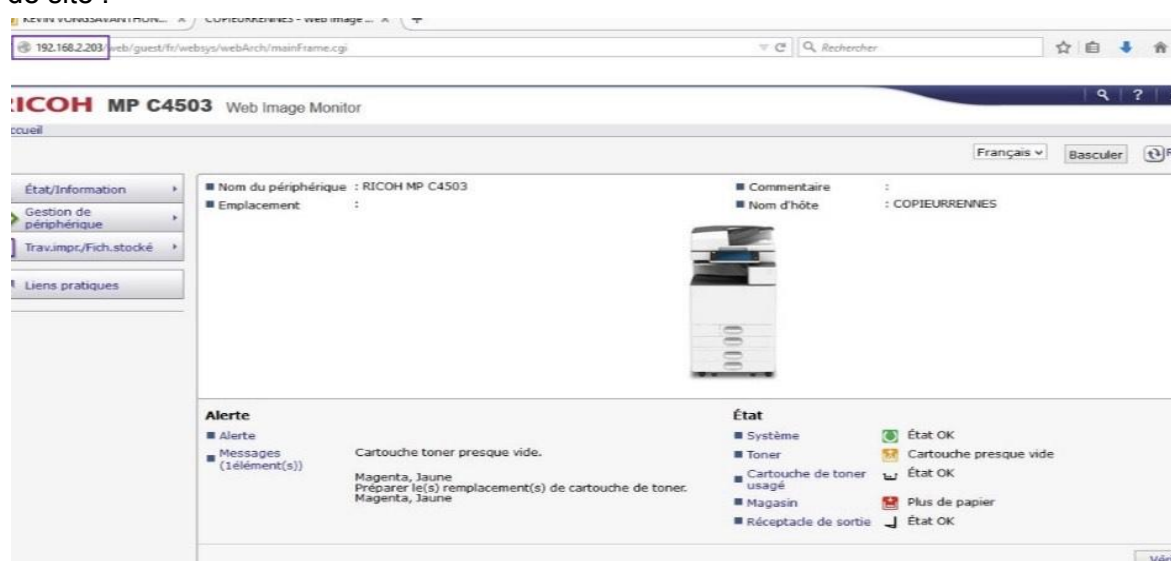
```
C:\Windows\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [version 6.3.9600]
(c) 2013 Microsoft Corporation. Tous droits réservés.
C:\Users\kvongsavanthong.GDB>ipconfig /all

Carte réseau sans fil Wi-Fi :
    Suffixe DNS propre à la connexion. . . : gdb.nantes
    Description. . . . . : Ralink RT3290 802.11bgn Wi-Fi Adapte
    Adresse physique . . . . . : 9C-D2-1E-2B-02-A1
    DHCP activé. . . . . : Oui
    Configuration automatique activée. . . : Oui
    Adresse IPv6 de liaison locale. . . . : fe80::35a1:3e66:dad5:5411%3<préféré>

    Adresse IPv4. . . . . : 192.168.2.146<préféré>
    Masque de sous-réseau. . . . . : 255.255.255.0
    Bail obtenu. . . . . : jeudi 29 janvier 2015 14:16:14
    Bail expirant. . . . . : vendredi 30 janvier 2015 14:16:14
    Passerelle par défaut. . . . . : 192.168.2.10
    Serveur DHCP. . . . . : 192.168.2.10
    IAID DHCPv6. . . . . : 60609054
    DUID de client DHCPv6. . . . . : 00-01-00-01-1B-EF-E0-D8-A0-2B-B8-24-CC

    Serveurs DNS. . . . . : 192.168.1.25
    . . . . . : 217.19.192.131
    . . . . . : 217.19.192.132
    NetBIOS sur Tcpip. . . . . : Activé
```

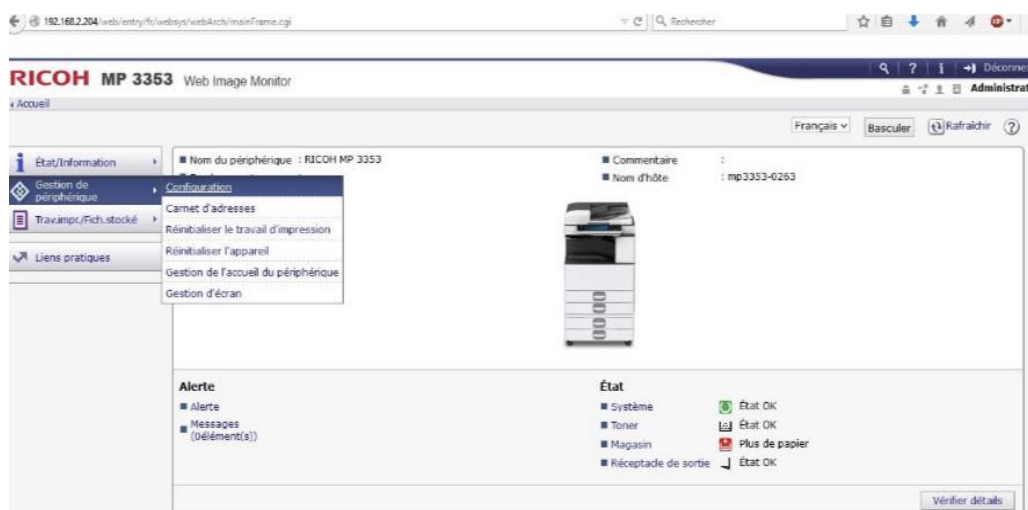
Après, on met l'adresse IP de l'imprimante dans le navigateur pour arriver dans une page de site :



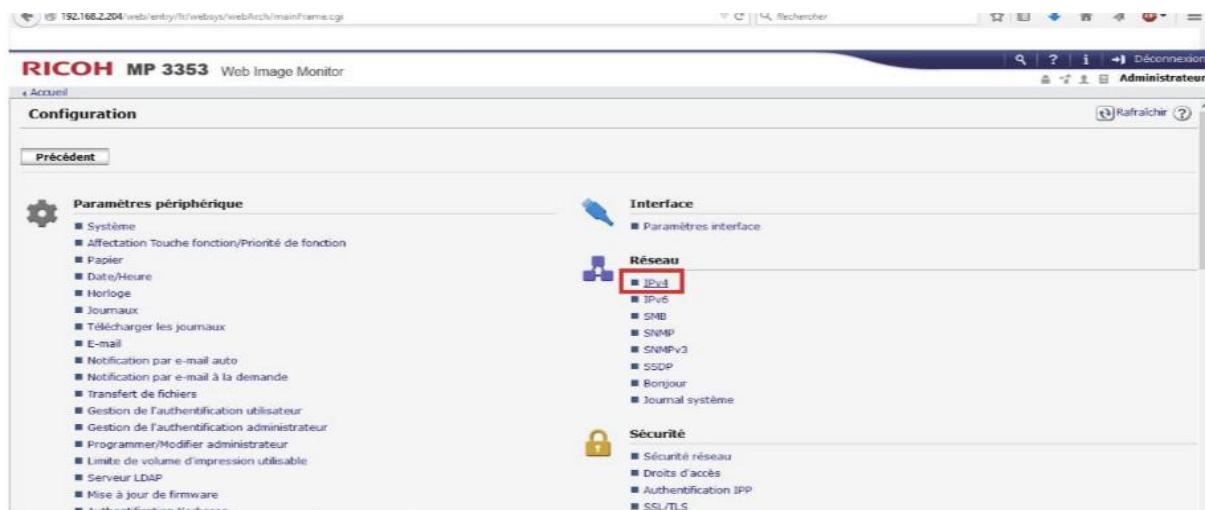
Ensuite, on s'identifie avec un login et un mot de passe que les techniciens ont à leur disposition. Donc ma tutrice les a saisis pour pouvoir finir la configuration :



Après l'identification, on arrive sur cette page et on clique sur Gestion de périphérique et Configuration :



On choisit "IPv4" :



On insère l'adresse IP de la passerelle et l'adresse IP du serveur DNS :

On aura une page suivante qui sera affichée. On clique sur “E-mail” :

Finalement, on remplit le formulaire :

(Sur cette photo l'adresse mail a été effacé car ma tutrice a dit de ne pas l'afficher)

Conclusion :

Cette mission m'a permis de connaître la configuration de l'imprimante et de savoir comment se déroule le marché entre RICOH et FedEx.

Conclusion générale:

Durant mes cinq semaines de stage que j'ai pratiqué chez FedEx, j'ai appris beaucoup de choses. Ce stage m'a permis de connaître le monde du travail et acquérir des compétences, par exemple de configurer une imprimante ou d'installer un logiciel de communication(cisco jabber). Ça m'a permis aussi de visiter la tour de contrôle et de regarder son fonctionnement de départ et l'arrivée des avions. Grâce à l'équipe du FedEx, j'ai vécu une bonne expérience lors de mon travail, et je remercie toute l'équipe et aussi ma tutrice qui m'a dirigée autour au long de cette période de stage.