

Note de synthèse

The FedEx logo is displayed in a large, bold font. The word "Fed" is in purple and "Ex" is in orange. A registered trademark symbol (®) is located to the right of the "x".The GSH logo features the letters "GSH" in a stylized, blue, blocky font. Below the letters, the text "Lycée Geoffroy Saint-Hilaire" is written in a smaller, blue font.

Sommaire

Introduction :	3
Présentation de l'entreprise :	3
Le service HUB :	3
Présentation du service ITD :	4
Détail de l'organisation :	4
La cellule support :.....	4
La cellule SLASH :.....	5
La cellule réseaux :.....	5
Localiser FedEx à l'aéroport Paris-CDG :	5
Organigramme du service :	6
La cellule que j'ai prise en charge :	6
Outils utilisés :	6
Les tâches fournies :	7
Ma mission :.....	7
Problème rencontré :.....	20
Conclusion :.....	20
Ma deuxième mission :	21
Configuration des Getac-gss.....	21
Ma mission :.....	21
Problème rencontré :.....	39
Conclusion :.....	39
Conclusion finale :	40

Introduction :

Pour cette deuxième année de mon BTS SIO (Services Informatiques aux Organisations), mon stage a été fait chez FedEx Express Corporation qui se situe Route de l'Arpenteur | 95702 Roissy-CDG Cedex.

Présentation de l'entreprise :

Fedex est une grande entreprise internationale qui trie et distribue des milliers de lettres, de colis venant du monde entier et de produits de toutes sortes (produits chimiques et nucléaires, bijoux...).

Elle a été créée en 1971 par Frederick W. Smith. Son siège est à Memphis. Elle est présente dans 220 pays desservis (325 aéroports). L'entreprise s'appelait Federal Express et le nom a été modifié en 1994.

FedEx a plusieurs services comme le service clientèle, finance, planification et ingénierie, service commercial et sécurité, ainsi que le ITD (Information and Technology Division) 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.

Le service HUB :

On a aussi le « IT Hub support » qui est le support des opérations de tri de hub au niveau matériels et logiciels IT. Il existe à Paris Charles De Gaulle, est l'un des 3 hubs mondiaux avec Memphis (US) et Subic Bay (Philippines).

Pour cela on a quatre services qui se sont créés :

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

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.

Présentation du service ITD :

L'objectif du service ITD (Information and Technology Division) est le support des opérations de tri du Hub au niveau matériel et logiciel IT ainsi que des services administratifs du Hub avec une couverture horaire 20 heures sur 24, 6 jours sur 7.

Pour cela, quatre cellules ont été créées :

- une cellule support,
- une cellule SLASH,
- une cellule réseaux.

Détail de l'organisation :

La cellule support :

La cellule Support se compose de techniciens itinérants sur les sites de CDG et des techniciens hotliners.

La hotline appelée plus communément le « 9000 » est le front office du service. Les utilisateurs, confrontés à un incident informatique bloquant, téléphonent au 9000 pour soumettre leur problème. Elle gère aussi les interventions relatives au contrat de maintenance.

Le Hot-liner analyse la demande. Deux cas de figure se présentent :

- une solution immédiate est communiquée à l'utilisateur,
- une demande d'intervention est enregistrée et affectée au technicien.

La demande d'intervention est qualifiée en fonction de son degré d'urgence et est gérée au mieux en fonction de la disponibilité du technicien .

La cellule SLASH :

Elle s'occupe du bon fonctionnement de l'ordinateur principal qui permet de trier les colis.

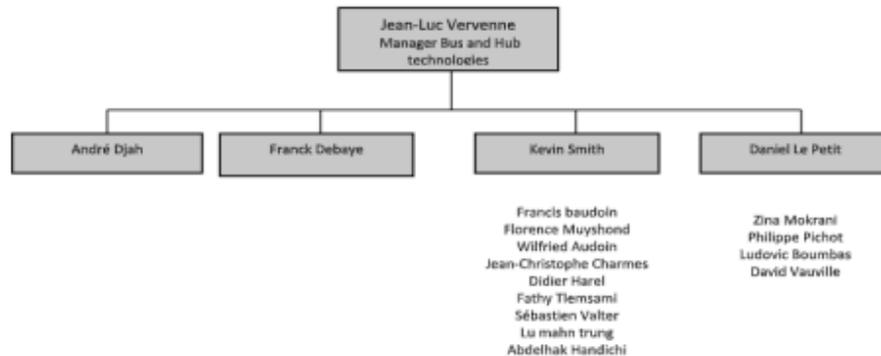
La cellule réseaux :

La cellule réseaux gère le réseau informatique de l'entreprise. Le réseau permet aux employés de partager des informations.

Localiser FedEx à l'aéroport Paris-CDG :



Organigramme du service :



La cellule que j'ai prise en charge :

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 n'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. Sinon on prépare des PC pour les salariés.

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 talkie walkie pour pouvoir être en contact avec les autres techniciens de l'entreprise, et si y a un problème on sera au courant. Un PC qui été mis à ma disposition pour pouvoir travailler et installer ce qu'y m'a été demandé et une clé USB.

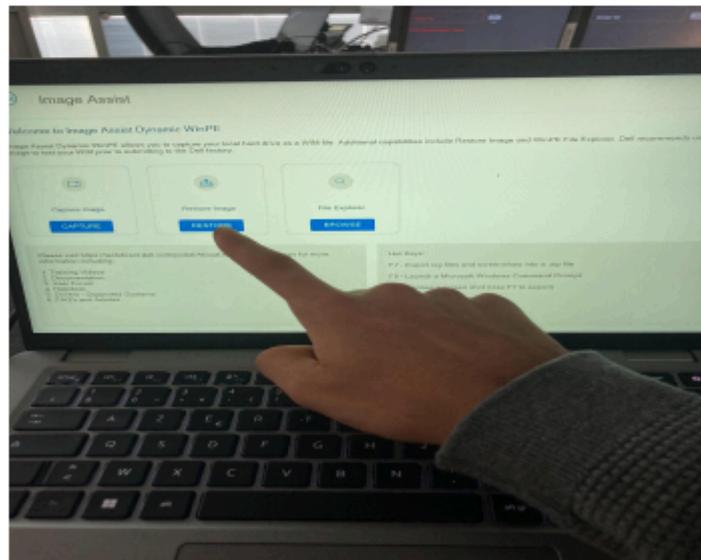
Les tâches fournies :

Certains salariés ont un problème sur leur PC de travail et ils n'ont pas le temps de configurer un nouveau PC car ça va leur prendre du temps et ils ont un travail à faire à part ça.

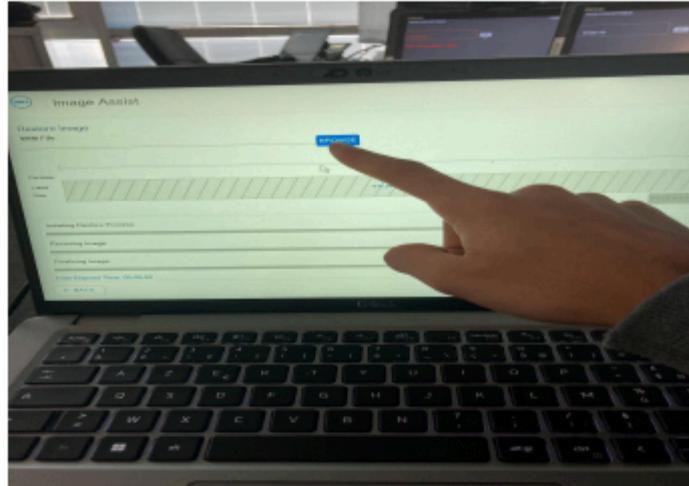
Ma mission :

L'entreprise m'a donné en charge de configurer les PC pour ces salariés. Pour réussir cela, il faut bien suivre les étapes et être concentré.

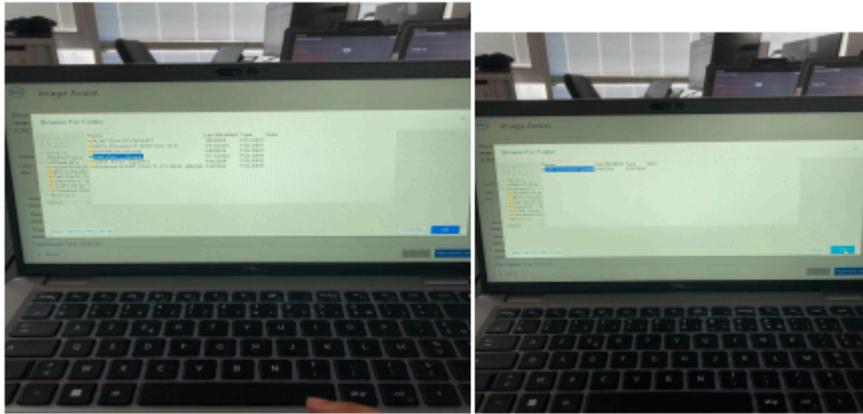
- Tout d'abord, on prend un PC, une clé usb bootable avec l'image disque et les drivers à installer, un câble ethernet et des identifiants admins fedex.
- On insère la clé USB sur le PC avant de l'allumer.
- On allume et tapote directement la touche "F12", afin de rentrer dans le menu de choix de boot.
- Après que le menu sera affiché on choisit le périphérique USB, et on attend que le logiciel se lance puis on doit cliquer sur le bouton "restore".



- On clique sur le bouton browse.



- On sélectionne le fichier wim " DIA_DYNAMIC_VIRTUALMACHINE.wim" (ici il se trouve dans le dossier "Beta Win11 SYS-Tool"), et le dossier "Dell command update" sans rentrer dedans (ici il se trouve dans le dossier "driver Win 11"). On appuie sur "ok".



- On appuie sur "restore image" (ignorer le message "no valid driver pack detected").

