

Rapport de stage

–

Dell Technologies Montpellier



Du 03/06 au 28/06/2024

Bader Marghadi

BTS SIO OPTION SISR

Sommaire

- 1.....Introduction
- 2.....Présentation de l'entreprise Dell
 - 2.1..... Histoire et évolution
 - 2.2Activités principales
- 3.....Présentation du site Dell Montpellier
 - 3.1.....Rôle de Dell Montpellier
 - 3.2Les services présents sur le site
- 4.....Présentation du service IT interne
 - 4.1Composition de l'équipe
 - 4.2Missions principales du service
- 5.....Missions
 - 5.1..... Préparation complète de PC portables
 - 5.2.....Maintenance des casques audio
- 6.....Compétences
- 7.....Conclusions

Introduction

Dans le cadre de ma deuxième année de BTS SIO (Services Informatiques aux Organisations), spécialité SISR (Solutions d'Infrastructure, Systèmes et Réseaux), il m'a été demandé d'effectuer un stage professionnel d'une durée de 4 semaines en entreprise. Ce stage s'inscrit pleinement dans la formation, car il permet de mettre en pratique les compétences acquises en cours, de mieux comprendre les réalités du monde professionnel et de découvrir le fonctionnement d'un service informatique en environnement réel.



Mon choix s'est porté sur l'entreprise Dell Technologies, l'un des leaders mondiaux dans le domaine des technologies informatiques. Plus précisément, j'ai été accueilli sur le site de Montpellier, un centre majeur pour le groupe à l'échelle européenne, qui regroupe différents pôles d'expertise technique, notamment le support client, la cybersécurité et les infrastructures informatiques.

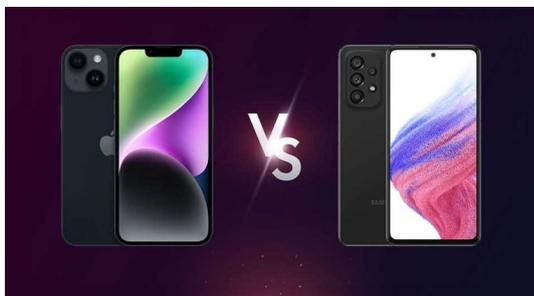


Durant ce stage, j'ai intégré le service IT interne de Dell Montpellier, une petite équipe dynamique chargée de fournir, configurer et maintenir le matériel informatique utilisé par les employés du site de Montpellier .

J'ai ainsi pu participer à de nombreuses tâches concrètes comme la préparation de postes de travail,



la maintenance de périphériques (casques, téléphones), le diagnostic de pannes, ou encore l'assistance technique lors d'événements.



Ces activités m'ont permis de découvrir les exigences liées à un environnement informatique comme une aussi grande entreprise comme Dell.

Ce stage m'a aussi permis de développer des compétences techniques (installation de systèmes, utilisation de lignes de commande, gestion de

périphériques, etc.) mais aussi des compétences comme la rigueur, la communication, le sens du service et l'organisation.

J'ai été confronté à des situations réelles, avec de vrais utilisateurs et des problématiques variées, ce qui m'a aidé à mieux comprendre le rôle d'un technicien SISR en entreprise.

Dans ce rapport, je vais tout d'abord présenter l'entreprise Dell Technologies et son site de Montpellier, avant de décrire plus en détail le fonctionnement du service informatique dans lequel j'ai effectué mon stage. Je reviendrai ensuite sur les différentes missions qui m'ont été confiées, les compétences que j'ai mobilisées ou acquises.

Présentation de Dell



2.1- Historique de Dell Technologies

Dell Technologies est une entreprise américaine fondée en 1984 par Michael Dell,



alors étudiant à l'université du Texas.

Dès le départ, Michael Dell a l'idée novatrice de vendre des ordinateurs personnalisés directement aux clients, sans passer par des revendeurs, ce qui permettait de réduire les coûts et d'offrir des configurations sur mesure.

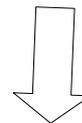
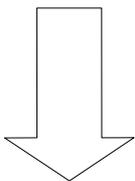
L'entreprise se développe rapidement, portée par la croissance de l'informatique personnelle dans les années 80 et 90. **En 1992**, Dell entre dans le classement Fortune 500, devenant l'une des plus grandes entreprises américaines. Dans les années **2000**, la société élargit ses activités au-delà des ordinateurs en proposant des serveurs, des solutions de stockage, des logiciels, des services IT et des solutions pour les entreprises.



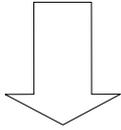
Exemple de produit DELL :

Smart Selection PowerEdge R740 Server

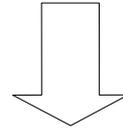
Ordinateur Inspiron 5510



Dell P2423D



Dell tour Plus EBT2250



En 2016, Dell acquiert EMC Corporation, un leader mondial dans le domaine du stockage de données et de la virtualisation. Cette fusion, l'une des plus importantes du secteur technologique, donne naissance à Dell Technologies, un groupe mondial offrant une large gamme de produits et services dans le domaine de l'informatique.

Aujourd'hui, Michael Dell est toujours à la tête de l'entreprise, en tant que président-directeur général (CEO), et continue de faire évoluer Dell Technologies dans un monde de plus en plus tourné vers le cloud, l'intelligence artificielle, la cybersécurité et la transformation numérique.

2.2 Des chiffres clés de Dell Technologies

- **Année de conception** : 1984
- **Fondateur** : Michael Dell
- **Siège social** : Round Rock, Texas (États-Unis)
- **Nombre d'employés** : plus de 130 000 dans le monde
- **Présence mondiale** : plus de 180 pays
- **Chiffre d'affaires annuel** : plus de 100 milliards de dollars
- **Nombre de clients** : plusieurs millions, dont de grandes entreprises, des administrations et des particuliers

Dell Technologies fait partie des plus grandes entreprises technologiques mondiales, aux côtés de Microsoft, Apple, HP et Lenovo.

Elle est régulièrement classée parmi les entreprises les plus influentes du secteur IT. et ne cesse d'évoluer

2.3 Activités principales de Dell Technologies

Dell Technologies propose une large gamme de produits, services et solutions couvrant tous les besoins en informatique, aussi bien pour les particuliers que pour les entreprises.

Ses domaines d'activité sont variés :

1. Informatique personnelle :

Dell est mondialement connu pour ses **ordinateurs portables, fixes, stations de travail** et **périphériques** (écrans, claviers, souris, etc.).



La marque propose des gammes adaptées à tous les profils : usage domestique, professionnel ou gaming (avec la marque Alienware).

2. Infrastructure informatique

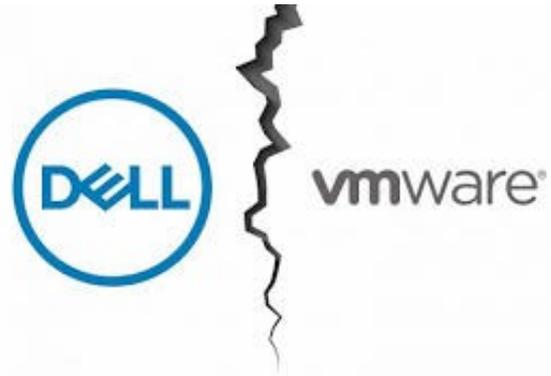
Dell conçoit et vend des **serveurs, solutions de stockage de données et équipements réseau** destinés aux entreprises.



Ces solutions permettent de gérer des systèmes d'information complexes et de faire face à des volumes de données toujours plus importants.

3. Services cloud et virtualisation

Avec la fusion avec EMC et ses partenariats stratégiques (notamment avec VMware), Dell propose des **solutions cloud hybrides**,



permettant aux entreprises de stocker et traiter leurs données à la fois sur site et à distance. La virtualisation des serveurs et des postes de travail est également un domaine fort de Dell.

4. Cybersécurité

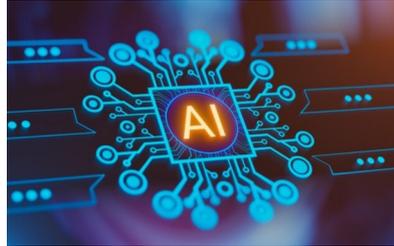
Dell propose des solutions pour **protéger les infrastructures informatiques** contre les cyberattaques : pare-feux, solutions antivirus, outils de surveillance du réseau et de gestion des accès.



5. Intelligence artificielle et analyse des données

Dell investit dans le **traitement des données massives (big data)**, l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage automatique (machine learning)

afin de fournir aux entreprises des outils d'analyse prédictive et de prise de décision automatisée.



2.4 Organisation et valeurs de l'entreprise

Dell Technologies repose sur une culture d'entreprise forte, fondée sur plusieurs **valeurs essentielles** :

- **Innovation** : constamment à la recherche de nouvelles solutions pour répondre aux besoins évolutifs du marché.
- **Responsabilité environnementale** : mise en place de programmes de recyclage, réduction de l'empreinte carbone, matériaux durables.
- **Inclusion et diversité** : promotion de l'égalité, soutien aux femmes dans la tech, inclusion des personnes en situation de handicap.
- **Formation et développement** : programmes pour les jeunes, les alternants et les stagiaires, dans le but de transmettre les compétences et de favoriser l'insertion professionnelle.
- **Proximité client** : adaptation des produits aux besoins spécifiques des clients, service après-vente performant.

En résumé, Dell Technologies est une entreprise solide, innovante et internationale, qui joue un rôle majeur dans l'évolution du monde numérique. Son expertise couvre l'ensemble des besoins en informatique, de l'utilisateur individuel à la grande entreprise, en passant par les administrations et les centres de données.

Dell Montpellier



Le site Dell Technologies de Montpellier est l'un des principaux centres européens du groupe. Implanté depuis plus de 25 ans dans la région Occitanie, ce site joue un rôle stratégique dans l'organisation globale de Dell. Il regroupe plusieurs pôles d'expertise liés au support technique, à la cybersécurité, aux solutions cloud et à la gestion des infrastructures informatiques.

3.2 Rôle de Dell Montpellier

Le site de Montpellier ne se limite pas à une fonction administrative ou commerciale. Il s'agit d'un véritable **centre opérationnel** qui assure plusieurs missions à l'échelle **régionale, européenne et internationale** :

- **Support technique** : assistance aux clients professionnels (entreprises, administrations) sur les produits Dell (serveurs, systèmes de stockage, postes de travail, etc.).



- **Développement et gestion d'infrastructures IT** : déploiement de solutions cloud, virtualisation, cybersécurité.



- **Services internes** : gestion de l'informatique interne (IT interne), ressources humaines, services généraux.



- **Centre de formation et d'intégration** : accueil de stagiaires, alternants et jeunes diplômés dans le cadre de la politique RSE de Dell.

3.3 Les différents services présents sur le site de Montpellier

Le site de Dell Technologies à Montpellier regroupe plusieurs services essentiels au bon fonctionnement de l'entreprise. Ces services couvrent à la fois les domaines techniques, commerciaux, humains et relationnels, faisant de ce site un véritable centre opérationnel multifonction. Voici les principaux pôles présents :

Service commercial :

Ce service gère les relations avec les clients et partenaires professionnels, le suivi des ventes, ainsi que la gestion des contrats et des offres commerciales. Il contribue activement à la croissance de l'entreprise.

Service marketing :

Le service marketing est responsable de la promotion des produits et services, de la communication interne et externe, ainsi que de l'analyse de marché. Il développe des campagnes pour renforcer l'image de Dell et répondre aux attentes des clients.

Ressources humaines (RH) :

Le service RH s'occupe du recrutement, de la gestion du personnel, de la formation continue, et du suivi des carrières. Il accompagne également les

stagiaires, alternants et jeunes diplômés dans leur intégration et leur évolution.

Service IT (informatique interne) :

Le service informatique interne prend en charge la gestion du matériel des employés (ordinateurs, écrans, périphériques), la maintenance, la préparation des postes de travail, ainsi que le dépannage technique. C'est dans ce service la que j'ai effectué mon stage.

Développement (développeurs) :

Les développeurs du site travaillent sur des projets internes : développement d'outils métiers, automatisation de tâches, etc. Leur rôle est d'optimiser les processus et de proposer des solutions techniques adaptées aux besoins des services.

Service SAV (support téléphonique) :

Ce service est en charge de la relation client par téléphone. Il répond aux appels entrants, traite les demandes de support ou d'informations techniques, et accompagne les clients dans la résolution de leurs problèmes. Il constitue un maillon essentiel dans l'expérience client Dell.

3.4 L'environnement de travail

Le site de Dell Montpellier se distingue par un environnement de travail moderne, collaboratif et international. Les locaux sont spacieux, lumineux, et organisés selon un modèle open space à l'américaine, favorisant les échanges et le travail en équipe. Les employés n'ont pas de bureau attribué : chacun s'installe à un poste disponible en fonction de ses besoins, ce qui encourage la flexibilité et l'adaptabilité.



Cette organisation concerne l'ensemble des collaborateurs, à l'exception du service IT interne, dont les techniciens disposent de postes fixes nécessaires au bon déroulement de leurs tâches (préparation de matériel, dépannage, etc.).

Le site offre également de nombreux services pour le confort des salariés : cafétéria, espaces de détente, salles de réunion connectées, parkings et infrastructures accessibles aux personnes à mobilité réduite. Cette attention portée au bien-être au travail contribue à une ambiance dynamique et agréable, en accord avec les valeurs du groupe Dell Technologies.

SERVICE IT



4.1 Rôle du service IT interne

Le service IT interne de Dell Technologies Montpellier est un service central chargé de la gestion de l'infrastructure informatique de Dell Montpellier. Contrairement, aux équipes qui interviennent sur les produits Dell vendus aux clients, ce service est dédié exclusivement au bon fonctionnement des postes de travail et du matériel utilisé en interne des différents services (rh, marketing, commerce etc..) .

Il a pour principales missions :

- La fourniture et la préparation du matériel informatique : ordinateurs portables, écrans, claviers, souris, casques audio, téléphones professionnels, etc (Les demande se font sous forme de tickets).
- L'installation et la configuration des postes de travail selon les spécificités Dell (système d'exploitation, logiciels, comptes utilisateurs, drivers, etc.).
- La maintenance et le dépannage en cas de panne ou de problème technique (logiciel ou matériel), en général en cas de panne matériel il remplace le matériel directement par exemple si une souris est cassé il ont fournisse une nouvelle.
- La gestion du parc informatique, y compris le suivi des équipements, leur remplacement, et leur recyclage.
- Le soutien technique lors d'événements internes, comme la gestion du son ou de l'affichage lors de réunions importantes.

Ce service permet aux employé de Dell Montpellier de travailler dans des conditions optimales, avec du matériel adapté et fonctionnel.

De plus en cas de problèmes informatique le service IT est la pour résoudre les panne le plus rapidement possible.

4.2 Composition de l'équipe

L'équipe IT interne de Montpellier est composée de :

- **Deux techniciens informatiques**, qui s'occupent des tâches opérationnelles : préparation des postes, installation, dépannage, maintenance, gestion des casques, etc.
- **Un manager**, chargé de coordonner les activités du service, de répartir les tâches, d'assurer la communication avec les autres services (notamment RH et logistique), et de superviser l'accueil des stagiaires.

Cette petite équipe assure une présence technique permanente sur le site, ce qui permet une **réactivité élevée** en cas de besoin urgent ou de problème rencontré par un employé.

4.3 Un environnement de travail

Le service IT dispose d'un **espace de travail fixe**, contrairement à la majorité des autres services organisés en open space. Cet espace est nécessaire pour effectuer les **préparations de matériel**, stocker les équipements, organiser les kits à distribuer, et réaliser les diagnostics techniques.



L'ambiance y est **professionnelle mais conviviale**, et le travail quotidien est très **varié** : chaque demande est différente, ce qui pousse les techniciens à faire preuve de **polyvalence, d'adaptabilité et d'organisation**. De plus, le service est en **contact régulier avec les autres services** (RH, logistique, support, etc.), ce qui favorise les échanges et l'esprit d'équipe entre les différents services.

Mes Mission



Durant mes 4 semaines de stage au sein du service IT interne de Dell Technologies à Montpellier, j'ai participé à plusieurs missions concrètes, variées et formatrices. Ces missions m'ont permis d'appliquer les connaissances acquises en cours de BTS SIO SISR tout en découvrant le fonctionnement d'un service informatique dans une grande entreprise.

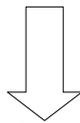
5.1 Préparation complète de PC portables

L'une de mes principales missions a été la préparation des ordinateurs portables destinés aux employés. Cette tâche comprenait plusieurs étapes :



Un espace dédié au sein du service IT

Le **service IT interne** dispose d'un **bureau technique** situé à l'intérieur du bâtiment Dell, ainsi que d'un **local de stockage** plus grand, situé au rez de chaussée du bâtiment. Le bureau principal contient une petite quantité de matériel (ordinateurs, écrans, souris, claviers, chargeurs...) stockée pour un accès rapide, tandis que le local est utilisé pour **entreposer les stocks plus importants cela permet** éviter l'encombrement du bureau tout en restant réactif face aux demandes des employés



Placard de stockage dans les bureau des technicien



Étape 1 : Prise en compte de la demande :

Avant de commencer la préparation d'un poste, il est important de **vérifier le profil de l'utilisateur** :

- Un membre des **ressources humaines** ou du **commerce** utilisera un PC standard (processeur i5) .
- Un **alternant** aura généralement les mêmes besoins.
- Un **développeur**, en revanche, nécessitera un PC plus performant (processeur i7, RAM plus élevée, etc.).

Ces informations permettent d'adapter le modèle de PC en fonction des besoins de l'utilisateur.

Étape 2 : Récupération et déballage du matériel :

Dans la majorité des cas, les modèles utilisés étaient des **Dell Laptop 5510**, équipés de **processeurs i5**. Une fois la demande validée, il fallait récupérer le carton contenant le PC :

- Soit dans le **stock du bureau IT** (si disponible),
- Soit dans le **local de stockage** en cas de rupture.

Lors du déballage, je faisais attention à **ne pas endommager le matériel**, Le carton contenait généralement :

- Le **PC portable Dell 5510**,
- Un **chargeur 65W**,
- Quelques **documents d'information** (fiche technique...).

Je rangeais ensuite le chargeur dans une **boîte dédiée** aux chargeurs neufs, car il n'était pas nécessaire pour les premières étapes de configuration.

⚙️ Étape 3 : Connexion au Docker WD19S :

Avant de démarrer l'installation, je connectais le PC à un **Docker Dell modèle WD19S (130W)**.



Un **Docker** est un boîtier permettant de **centraliser les connexions** : il alimente le PC, le connecte à des périphériques externes (écran, clavier, souris, etc.), et surtout, **le relie au réseau interne de Dell via un câble RJ45**.



Étape 4 : Installation de Windows :

L'installation du système d'exploitation se faisait grâce à une **clé USB bootable**, déjà préparée par les techniciens.

Un **système d'exploitation (ou OS pour "Operating System")** est un **logiciel essentiel** qui permet à un ordinateur de fonctionner. Il sert d'**interface entre le matériel (le PC) et l'utilisateur**, en gérant l'ensemble des ressources : disque dur, mémoire, périphériques, etc.

Exemple de système d'exploitation :



Voici les étapes que je suivais pour l'installation :

1. Insertion de la **clé USB bootable** dans le port du PC.



2. J'allume le PC en appuyant plusieurs fois sur la touche **F12** pour accéder au menu de démarrage.



www.shutterstock.com - 1968799417

3. Sélection du **boot sur la clé USB**, pour lancer l'installation de Windows.

4. L'installation débutait automatiquement et durait en moyenne **30 minutes**.

Pendant l'installation, je pouvais préparer un autre poste ou effectuer d'autre tâche (recyclage téléphone, maintenant pc ou projet personnel).

Étape 5 : Installation des pilotes (drivers)

Une fois Windows installé, je procédais à l'**installation des pilotes**. Ces pilotes sont essentiels au bon fonctionnement des composants de l'ordinateur : carte graphique, carte son, carte réseau, périphériques USB, etc.

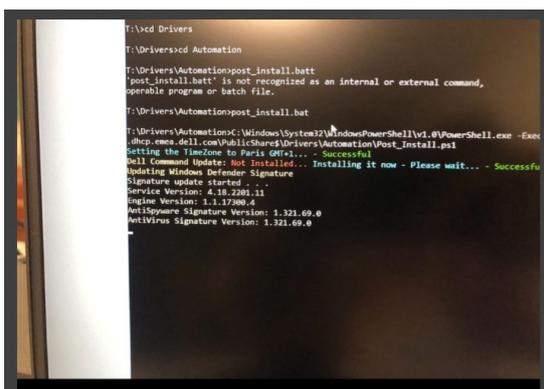
Chez Dell, cette étape est **automatisée** grâce à un script appelé `post_install.bat`. Il s'agit d'un **fichier batch** qui exécute automatiquement une série de commandes contenues dans un **dossier spécifique nommé Automation**.

Ce dossier comprend plusieurs fichiers et scripts (en ligne de commande ou en PowerShell) qui sont lancés les uns après les autres. Ils permettent notamment de :

- **Régler les paramètres régionaux** (par exemple, fuseau horaire sur Paris – GMT+1),
- **Lancer Dell Command Update**, un outil interne de mise à jour automatique des pilotes Dell,
- **Mettre à jour les signatures de sécurité de Windows Defender**,
- Parfois effectuer d'autres configurations internes (nom de la machine, sécurité, etc.).

L'exécution de ce script garantit que le poste soit **configuré selon les normes Dell**, à jour, et prêt à être utilisé par l'employé dès la première connexion.

 Voir ci-dessous une capture d'écran illustrant l'exécution de ce script via l'invite de commande (CMD).



```

T:\>cd Drivers
T:\Drivers>cd Automation
T:\Drivers\Automation>post_install.bat
'post_install.bat' is not recognized as an internal or external command,
operable program or batch file.
T:\Drivers\Automation>post_install.bat
T:\Drivers\Automation>cmd /c powershell -ExecutionPolicy RemoteSigned -File .\PowerShell\PowerShell.exe -Exec
.dhcp.emca.dell.com\Public\Shares\Drivers\Automation\Post_Install.ps1
Setting the TimeZone to Paris (GMT+1)... - Successful
Dell Command Update: Not installed... Installing it now - Please wait... - Successfu
Updating Windows Defender Signature
Signature update started . . .
Service Version: 4.28.2200.11
Engine Version: 1.1.17300.4
AntiSignature Signature Version: 1.321.09.0
AntiVirus Signature Version: 1.321.09.0

```

Étape 6 : Transfert des données utilisateur

Auparavant, le transfert de données s'effectuait **manuellement via OneDrive**, mais aujourd'hui, Dell utilise un **système automatisé** :

- Lors de la première connexion de l'utilisateur avec son **compte Dell**, ses données, ses paramètres et ses documents sont automatiquement synchronisés via le cloud.

Cela permet un gain de temps considérable pour le service IT et l'utilisateur même

5.2 Maintenance des casques audio

En plus de la préparation de postes, j'ai également participé à une mission de maintenance et de reconditionnement de casques audio Bluetooth, principalement de la marque Jabra et quelques uns de la marque DELL. Ces casques, auparavant utilisés par des employés ayant quitté l'entreprise ou changé de matériel, devaient être triés, testés et remis en état pour pouvoir être réutilisés par d'autres collaborateurs de Dell.

Étape 1 : Reconstitution de kits complets :

Mon premier objectif était de **reformer des kits complets**, prêts à être prêtés ou réattribués. Un kit devait contenir :

- Le **casque Bluetooth** (principalement des **Jabra**, mais aussi quelques modèles Dell),



- Un **câble de charge micro-USB**,



- Une **pochette de rangement**,



- Et un **dongle USB (ou “dock”)** permettant la connexion sans fil au PC.



Je devais donc **rassembler tous ces éléments**, en fouillant dans

le matériel disponible dans les bureaux du service IT, puis organiser les kits proprement et de manière homogène.

🔍 **Étape 2 : Vérification de l'état du casque et mise à jour**

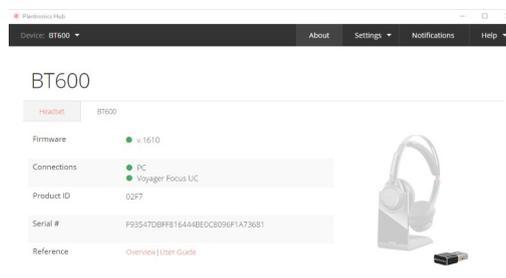
Une fois le kit reconstitué, je procédais à un **contrôle complet** du casque :

- **Vérification du fonctionnement général** (alimentation, clignotement des LEDs, état physique),
- **Contrôle de la version logicielle du casque** via les applications appropriées :

- **Jabra Direct** pour les casques Jabra



- **Plantronics Hub** pour les casques Dell.

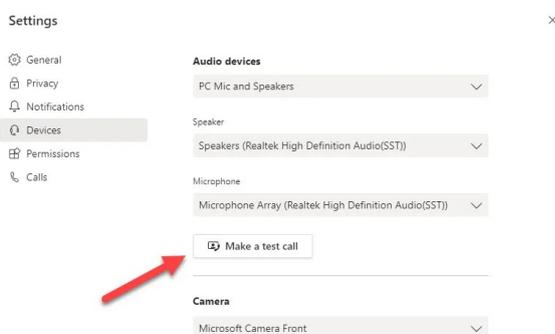


Ces logiciels permettent de détecter le casque connecté au PC et d'indiquer si une **mise à jour est disponible**. Si c'était le cas, je lançais la mise à jour directement via l'interface de l'application.

🔊 **Étape 3 : Test audio via Microsoft Teams**

Une fois le casque mis à jour, je procédais à un **test de l'audio**, en utilisant la fonction intégrée à **Microsoft Teams** :

- Je me rendais dans les **paramètres audio de Teams**,
- Je lançais un **appel test**,



- Et j'écoutais le **retour sonore** pour m'assurer de la **qualité du micro et des écouteurs**.

Si le son était clair, sans coupure ni parasite, et que le micro fonctionnait correctement, je validais le casque comme **opérationnel**

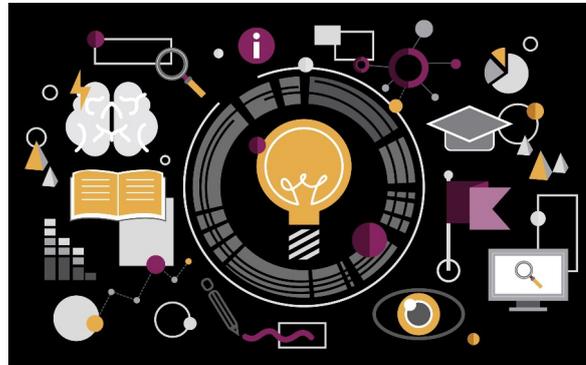
Ce stage au sein du service IT interne de Dell Technologies Montpellier m'a permis de participer à des missions concrètes, variées et enrichissantes, en lien direct avec les compétences développées en BTS SIO SISR.

En plus des deux missions principales que j'ai décrites en détail — la préparation complète de PC portables et la maintenance des casques audio — j'ai également été amené à intervenir sur d'autres tâches importantes :

- ***Le tri et le recyclage de téléphones professionnels***
- ***Le support technique lors d'un événement interne***

L'ensemble de ces missions m'a permis de développer à la fois mes compétences techniques et professionnelles, d'évoluer dans un environnement structuré et exigeant, et de mieux comprendre le fonctionnement d'un service informatique intégré dans une grande entreprise internationale.

Compétences



Au cours de mon stage, j'ai eu l'opportunité de développer plusieurs compétences techniques et professionnelles, en lien direct avec ma formation en BTS SIO SISR. Le tableau ci-dessous présente les principales compétences acquises durant cette période.

Catégorie	Compétences développées
 Techniques systèmes	Installation de système d'exploitation (Windows), configuration réseau, mise à jour de pilotes
 Maintenance matérielle	Diagnostic de pannes, vérification de périphériques, assemblage de kits
 Utilisation de logiciels	Manipulation d'outils professionnels spécifiques
 Sécurité informatique	Compréhension du rôle du pare-feu (firewall), mise à jour de pilotes sécurisés
 Support utilisateur	Écoute, diagnostic, résolution de problèmes simples, relation client interne
 Organisation / méthode	Respect des procédures, autonomie, gestion des priorités
 Adaptabilité / réactivité	Capacité à s'adapter à des situations variées, résolution rapide de problèmes
 Travail en équipe	Collaboration avec les techniciens, communication avec les autres services

CONCLUSION

Ce stage de 4 semaines au sein du service IT interne de Dell Technologies à Montpellier a été une expérience à la fois formatrice, enrichissante et motivante. Il m'a permis de découvrir de l'intérieur le fonctionnement d'un service informatique dans une grande entreprise internationale, tout en mettant en pratique les compétences acquises en formation.

Sur le plan technique, j'ai renforcé mes connaissances en installation de systèmes d'exploitation, en configuration réseau, en maintenance de périphériques, et en utilisation de logiciels professionnels (Jabra Direct, Plantronics Hub, Teams, Dell Command Update, etc.). J'ai aussi appris à appliquer des procédures de travail précises, à suivre des scripts automatisés, et à respecter les standards qualité de l'entreprise.

Sur le plan professionnel et humain, j'ai amélioré ma communication, ma rigueur, ma capacité à travailler en autonomie, mais aussi à collaborer en équipe. Le contact direct avec les employés et les demandes réelles m'ont permis de développer une meilleure réactivité et un sens du service client.

Ce stage a aussi confirmé mon intérêt pour le domaine des infrastructures et du support technique, et m'a conforté dans mon choix d'orientation professionnelle. Travailler dans un environnement structuré, dynamique, et à la pointe de la technologie a été très motivant pour la suite de mon parcours.

En conclusion, ce stage a été une réelle opportunité d'apprendre, d'observer et de m'impliquer dans des missions concrètes et utiles. Il représente une étape importante dans mon parcours de formation, et m'a permis de mieux me projeter dans le monde professionnel.

