

CONCEPTION ET MAINTENANCE DE SOLUTIONS INFORMATIQUES

Dossier U5 BTS Services informatiques aux organisations



GAUDRAY Théo

Tuteur : Frédéric VITOUX
Team leader IT France/Belgium basé à saint Ouen

Formateur Référent : Benoît DUFAITEL
Formateur Fab'Academy Le Mans

2024-2026

Certificat de Travail



Global Business Services
Ressources Humaines France

ATTESTATION D'EMPLOI

Nous soussignés, **Essity PLD France**, Route d'Avezé - 61260 LE THEIL SUR HUISNE

Certifions que : **Théo GAUDRAY**
Demeurant : 2 Impasse des Chênes
72470 CHAMPAGNE

Né le 27/04/2006 à Le Mans (Sarthe)

De Nationalité Française - N° S.S. 1060472181709/76

Est employé en Contrat à Durée déterminée dans notre société en qualité d'alternant
au service Informatique.

Attestons que notre salarié **Monsieur Théo GAUDRAY** fait partie de nos effectifs
depuis le 02/09/2024 au 31/08/2026.

Fait le 28 mai 2025 au Theil sur Huisne pour servir et valoir ce que de droit.

Le Service GBS RH
Pôle Paie/Administration du Personnel

ESSITY PLD FRANCE
GBS - HR
SAS au capital de 749.610,425 euros
avenue des entreprises
61260 Le Theil sur Huisne Val au Perche
RCS Bobigny 509 599 619

Essity PLD France
Siège Social :
151-161 Boulevard Victor Hugo
F-93400 Saint-Ouen
Société par Actions Simplifiée au capital de 149 530 425 €
RCS Bobigny 509 599 619

Adresse Postale :
Route d'Avezé ZI Sud
Le Theil sur Huisne
F-61260 Val-au-Perche
Tél. +33.2.37.53.67.00
www.essity.fr

Remerciements :

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à l'entreprise Essity, et tout particulièrement à l'équipe GSC Onsite IT France/Belgique, mais aussi à mon ancienne équipe WSS IT pour m'avoir accueilli et accompagné tout au long de cette expérience professionnelle enrichissante.

Un grand merci à Thierry PERENNEC et Frédéric VITOUX, pour leurs conseils, leur bienveillance et leur disponibilité, mais aussi à toute l'équipe France/Belgique.

Leur encadrement m'a permis de mieux comprendre l'environnement dans lequel je travaillais, d'acquérir de nouvelles compétences et d'évoluer dans un environnement professionnel stimulant.

Cette immersion au sein d'Essity a été une étape importante dans mon parcours et je suis reconnaissant d'avoir pu la vivre dans des conditions aussi favorables.

Merci à toutes les personnes que j'ai pu croiser dans mon parcours chez Essity.

Table des matières

| | |
|--|----|
| 1. Présentation de l'entreprise Essity à l'échelle internationale..... | 4 |
| 1.1 Présentation des activités de l'entreprise | 4 |
| 1.2 Engagement en matière de développement durable | 5 |
| 1.3 Positionnement sur le marché..... | 5 |
| 1.4 Répartition du chiffre d'affaires dans le monde | 5 |
| 2. Emprise Géographique..... | 6 |
| 2.1 A l'échelle mondiale | 6 |
| 2.2 A l'échelle européenne | 7 |
| 2.3 A l'échelle nationale | 8 |
| 2.4 A l'échelle locale | 9 |
| 3. Essity Le Theil-sur-Huisne..... | 10 |
| 3.1 Présentation du site | 10 |
| 3.2 Engagement en faveur du développement durable | 10 |
| 3.3 Intégration au sein du groupe Essity | 10 |
| 3.4 CSE / Syndicat..... | 10 |
| 4. Présentation du poste occupé | 11 |
| 5. Champs d'intervention..... | 11 |
| 5.1 Gestion du parc informatique | 11 |
| 5.2 Migration des postes utilisateurs | 12 |
| 5.3 Support technique et assistance aux utilisateurs..... | 12 |
| 5.4 Gestion des tickets d'incidents et de demandes..... | 12 |
| 6. Activités Entreprise..... | 13 |
| 6.1 Préparation nouveau PC et Migration PC..... | 13 |
| 6.2 Présentation de l'outil ecap | 20 |
| 6.3 Ticketing et base de données (SerVess)..... | 26 |
| 6.4 Base de données | 27 |
| 6.5 Ticketing..... | 29 |
| 6.5.1 Demandes | 30 |
| 6.5.2 Problèmes..... | 31 |
| 6.5.3 Ticket Gestion de Parc..... | 31 |
| 6.5.4 Clôturer un ticket..... | 32 |
| 7 Conclusion | 33 |

1. Présentation de l'entreprise Essity à l'échelle internationale

Essity est une entreprise suédoise internationale spécialisée dans les produits et solutions d'hygiène et de santé. Elle conçoit, fabrique et commercialise une large gamme de produits destinés aux particuliers, aux professionnels et aux établissements de santé. L'objectif d'Essity est de contribuer à améliorer le bien-être des personnes à chaque étape de leur vie, tout en mettant l'accent sur l'innovation, la durabilité et la responsabilité sociale.

Son siège social est situé à Stockholm, en Suède. Fondée en 2017, Essity est née de la séparation de l'activité hygiène et de la partie forestière du groupe SCA. SCA existe depuis 2006. La société est dirigée par Ulrika Kolsrud, Présidente-Directrice Générale. Elle emploie environ 46 000 collaborateurs à travers le monde et a réalisé un chiffre d'affaires d'environ 13 milliards d'euros en 2023. Essity est une entreprise à dimension internationale qui est présente dans environ 150 pays.

1.1 Présentation des activités de l'entreprise

L'activité d'Essity se divise en quatre grands domaines :

Hygiène personnelle

Ce domaine comprend les produits d'hygiène pour bébés (couches), l'hygiène féminine, et les produits pour l'incontinence adulte. Ils sont vendus sous marque, distributeurs ou alors sous marque d'Essity comme : TENA, Libero, Nana (ou Bodyform, Nosotras selon les pays).

Hygiène professionnelle

Essity propose également des solutions d'hygiène pour les entreprises, les collectivités, les établissements de santé ou encore les restaurants. Marque principale : Tork (essuie-mains, distributeurs, savon, papier toilette).

Santé et soins médicaux

Ce secteur englobe les produits utilisés dans le traitement des plaies, les soins postopératoires, les orthèses et les bas de contention. Marques notables : Leukoplast, JOBST, Cutimed.

Produit d'hygiène Jetable

Ce secteur regroupe les produits destinés à l'hygiène quotidienne et à l'entretien des surfaces, principalement à usage unique. Il comprend des articles tels que le papier toilette, l'essuietout, les mouchoirs en papier, et les lingettes nettoyantes. Ces produits sont essentiels dans les environnements domestiques, professionnels et médicaux pour garantir propreté, confort et prévention des infections. Ils sont vendus sous marque distributeurs ou alors sous marque d'Essity comme Lotus, Okay ...

1.2 Engagement en matière de développement durable

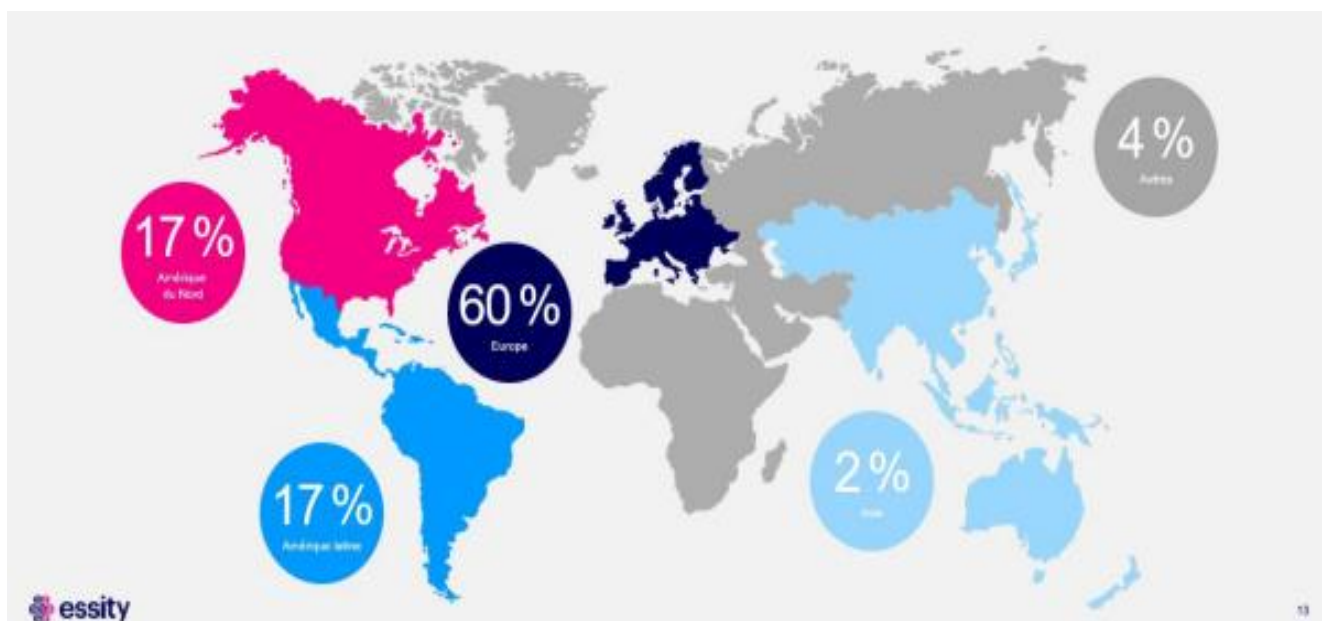
Essity place la durabilité au cœur de sa stratégie. L'entreprise s'engage notamment à réduire son empreinte carbone et améliorer son efficacité énergétique, promouvoir l'économie circulaire par le recyclage et l'écoconception, assurer une gestion responsable de l'eau et des matières premières (notamment le bois issu de forêts certifiées), améliorer la transparence de sa chaîne d'approvisionnement, sensibiliser les populations à des enjeux de santé comme l'incontinence ou l'hygiène menstruelle, souvent tabous. Essity figure régulièrement dans les classements mondiaux des entreprises les plus responsables (ex. : Dow Jones Sustainability Index).

1.3 Positionnement sur le marché

Essity est aujourd'hui un acteur incontournable de son secteur. Elle est leader mondial dans le domaine des produits pour l'incontinence (grâce à la marque TENA) mondial sur le marché de l'hygiène professionnelle (Tork). Un concurrent majeur face à des groupes tels que Procter & Gamble ou Kimberly-Clark.

Son modèle repose sur une forte capacité d'innovation, une proximité avec les consommateurs et une stratégie axée sur la santé, le bien-être et la durabilité. Leurs clients principaux sont la grande distribution notamment Leclerc, Intermarché, super U, Auchan, Carrefour, Aldi ou Lidl, sous la marque distributeurs ou une marque du groupe Essity (Lotus, Okay...)

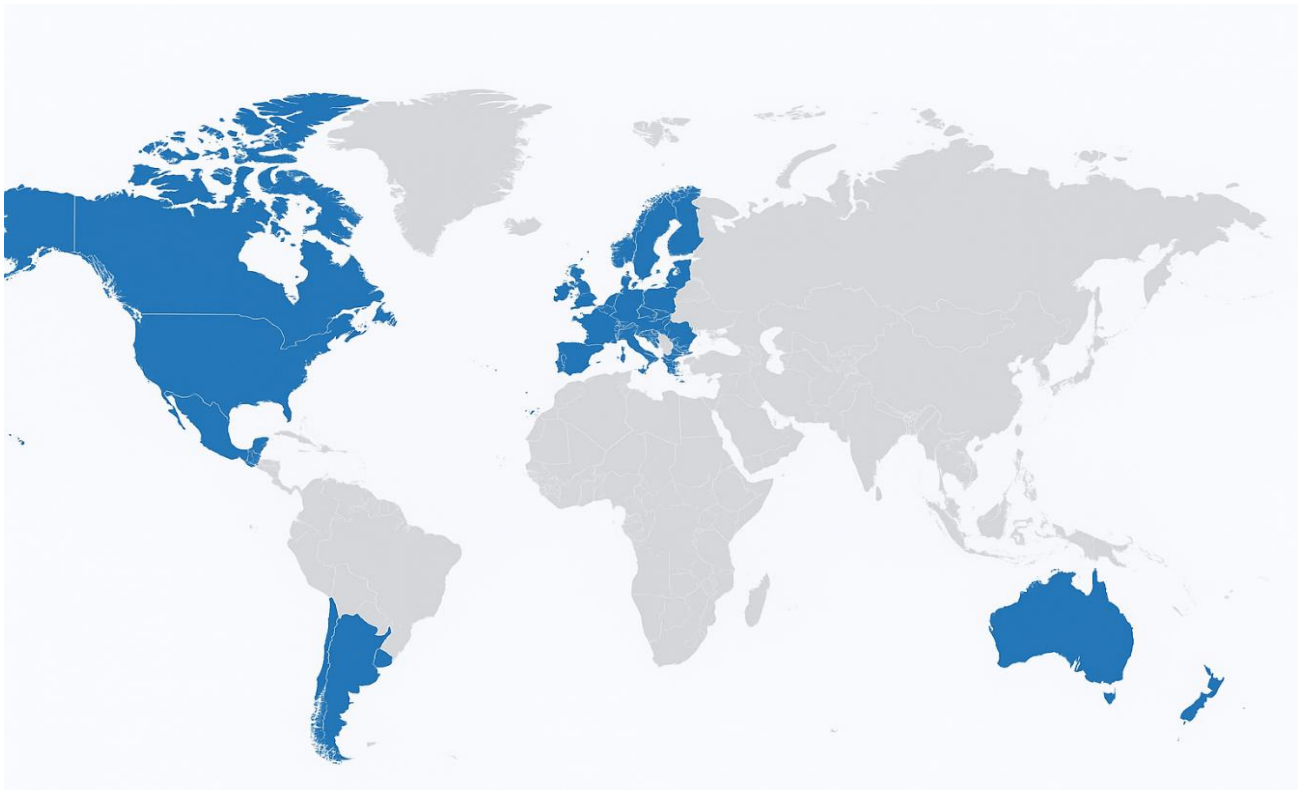
1.4 Répartition du chiffre d'affaires dans le monde



2. Emprise Géographique

2.1 A l'échelle mondiale

Essity opère à l'échelle mondiale avec 70 sites de production implantés dans près de 50 pays, illustrant ainsi sa présence internationale et sa capacité industrielle.



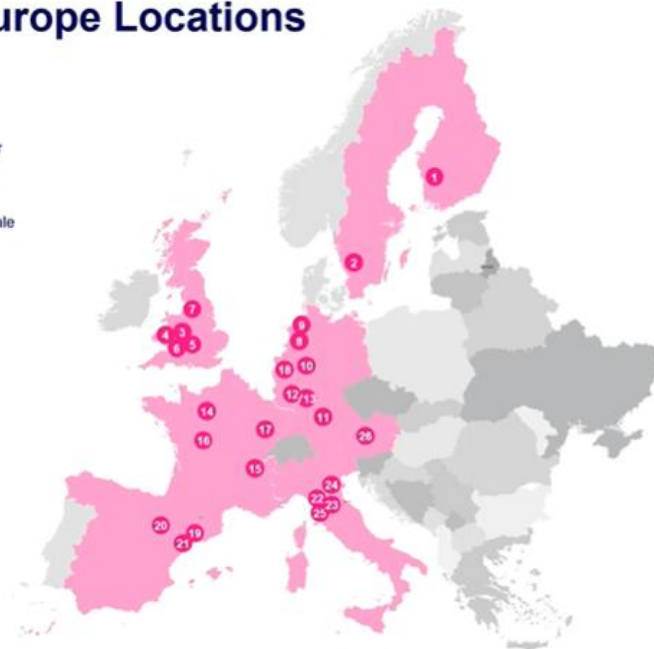
2.2 A l'échelle européenne

L'organigramme ci-dessous représente l'équipe Europe avec laquelle nous travaillons sur les grands projets comme la migration 365. En effet, à l'aide de cette équipe, nous pouvons échanger sur les diverses difficultés rencontrées dans les différents domaines ainsi que la répartition des Usines qui produisent du tissu (papier toilettes, essuie-tout, mouchoirs) en Europe.



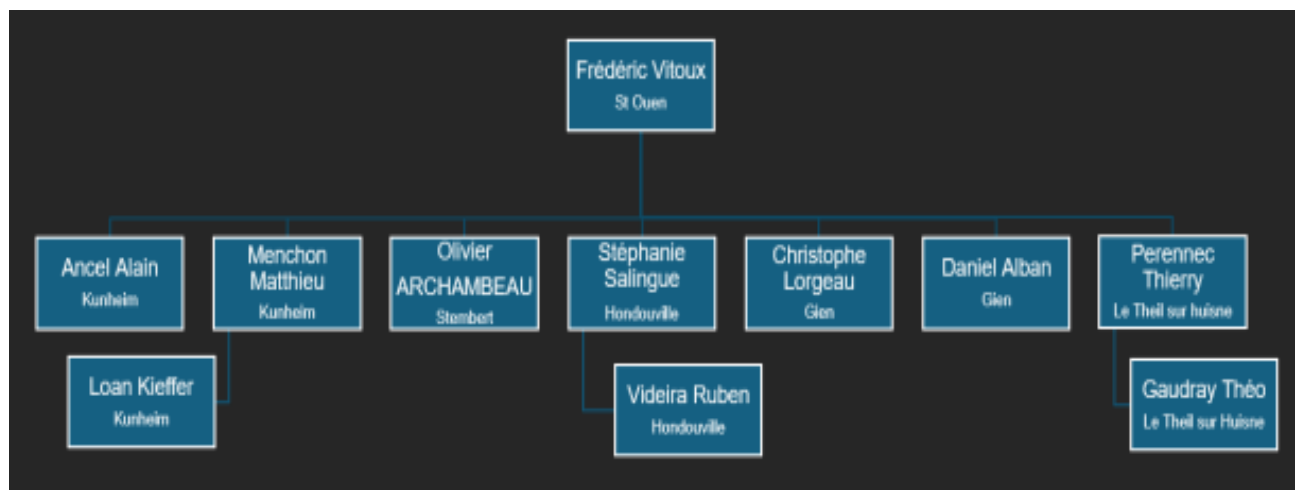
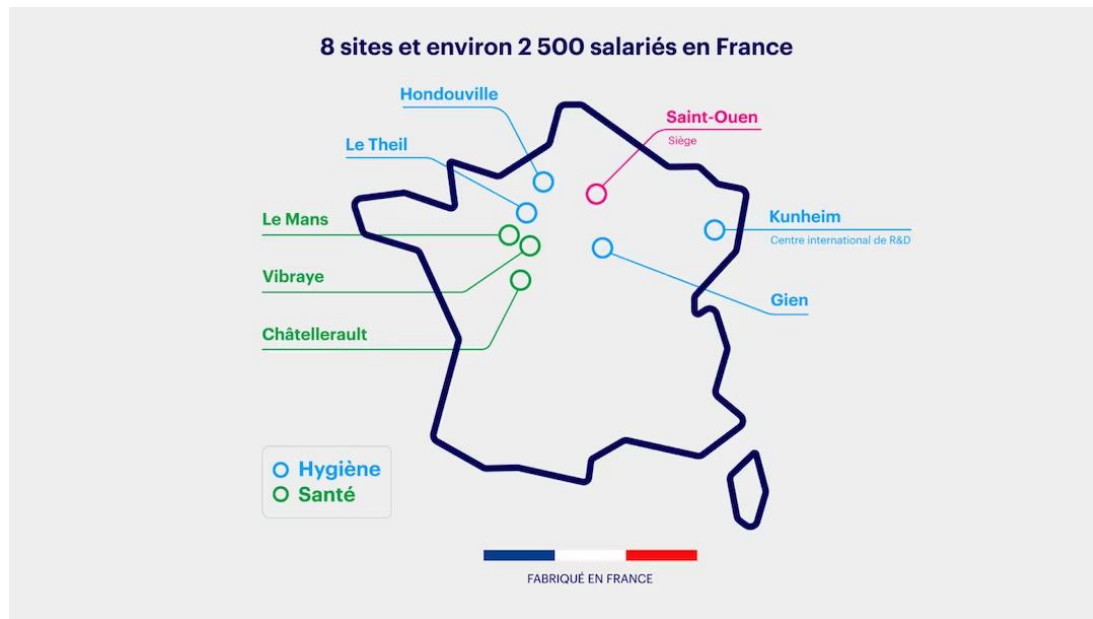
Tissue Europe Locations

1. Finland, Nokia
2. Sweden, Lilla Edet
3. United Kingdom, Manchester
4. United Kingdom, Prudhoe
5. United Kingdom, Oakenholt
6. United Kingdom, Stubbins
7. United Kingdom, Skelmersdale
8. Netherlands, Suameear
9. Netherlands, Cuijk
10. Germany, Neuss
11. Germany, Witzendhausen
12. Germany, Kostheim
13. Germany, Mannheim
14. France, Hondouville
15. France, Gien
16. France, Le Theil
17. France, Kunheim
18. Belgium, Stembert
19. Spain, Allo
20. Spain, Telde
21. Spain, Valls
22. Italy, Altopascio
23. Italy, Lucca 1
24. Italy, Lucca 2
25. Italy, Collodi
26. Austria, Ortmann



2.3 A l'échelle nationale

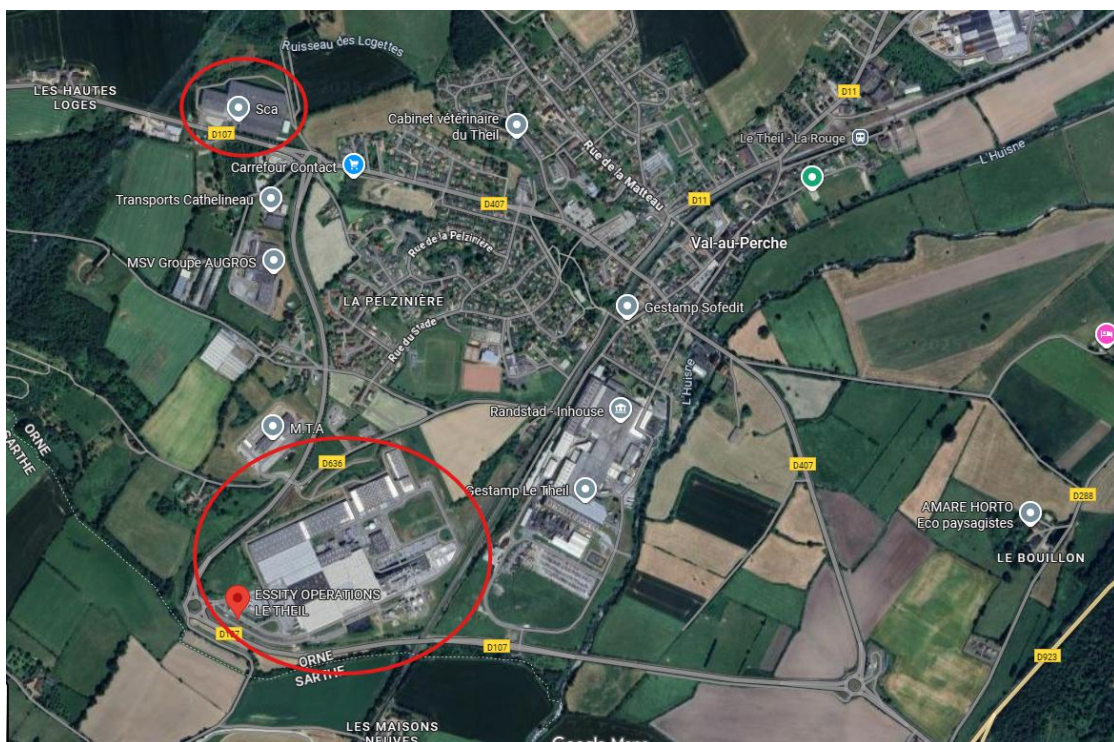
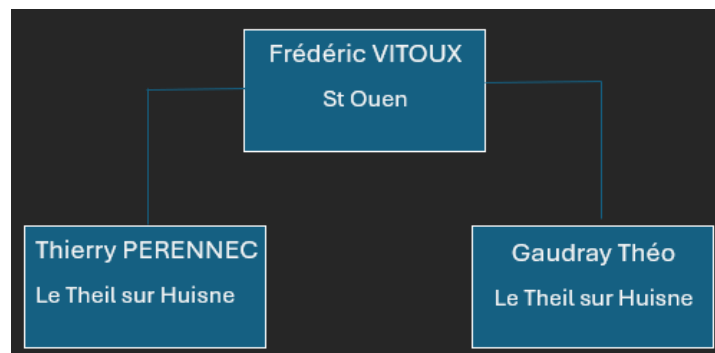
L'implantation géographique d'Essity en France s'étend sur huit sites, répartis entre les activités Hygiène et Santé, ainsi que le siège où se trouve l'équipe France/Belgique avec laquelle je collabore quotidiennement.



2.4 A l'échelle locale

Sur le plan local, nous sommes deux collaborateurs : Thierry PERENNEC, en poste en tant qu'IT On-Site Support Specialist et mon collègue basé également sur le site du Theil qui assure ma formation et m'accompagne dans la réalisation de mes différentes tâches.

Au sein de la communauté de communes du Theil-sur-Huisne, Essity dispose de deux sites. Le site principal, situé en bas de l'image fonctionne 363 jours par an. Il abrite la machine à papier ainsi que les bureaux. Le second site, visible en haut à gauche de l'image, est un entrepôt de stockage utilisé durant environ six mois de l'année, en période de fortes activités.



3. Essity Le Theil-sur-Huisne

L'entreprise Essity, implantée au Theil-sur-Huisne (Orne) depuis 1973, est un acteur majeur dans la fabrication de produits d'hygiène en papier, tels que le papier toilette et les essuietouts, principalement commercialisés sous des marques de distributeurs. Le site emploie environ 300 collaborateurs et produit environ 85 000 tonnes de produits finis par an, soit environ 3 millions de rouleaux par jour.

3.1 Présentation du site

Le site du Theil-sur-Huisne comprend une machine à papier et deux ateliers de transformation. Il est en activité sept jours sur sept, 363 jours par an. Essity attache une grande importance à la sécurité de ses employés, organisant régulièrement des événements tels que la "Semaine de la Sécurité" pour sensibiliser et impliquer les collaborateurs dans la prévention des accidents.

3.2 Engagement en faveur du développement durable

Le développement durable est au cœur des priorités d'Essity. L'entreprise s'est engagée à ce que ses produits soient 100 % recyclables d'ici 2025. Des initiatives ont été mises en place pour réduire l'empreinte environnementale, notamment la réduction du diamètre des produits finis pour diminuer le volume de transport, l'utilisation de films d'emballage recyclables et la réduction de la consommation d'eau, d'électricité et de gaz. Dans le cadre de sa stratégie de décarbonation, Essity prévoit l'installation d'une chaudière biomasse sur le site du Theil-sur-Huisne, permettant de compenser environ 9 300 tonnes d'émissions de CO₂ par an à partir de 2026 et de réduire de moitié la consommation de gaz du site.

3.3 Intégration au sein du groupe Essity

En France, Essity compte environ 2 500 collaborateurs répartis sur 8 sites, dont un centre de recherche et développement mondial spécialisé dans l'hygiène papier basé en Alsace. Le site du Theil-sur-Huisne joue un rôle clé dans la production de produits d'hygiène en papier pour le marché français, contribuant ainsi à la mission du groupe de fournir des produits essentiels à la vie quotidienne tout en poursuivant des objectifs de durabilité et d'innovation. Pour la répartition homme / femme du site du Theil-sur-Huisne est de 23% de femme et 77% d'homme.

3.4 CSE / Syndicat

Chez Essity, un Comité Social et Économique (CSE) central est en place pour l'ensemble des sites en France. Par ailleurs, un CSE local est actif sur le site du Theil, composé de 11 membres titulaires et 11 suppléants. Ce comité se réunit une fois par mois. Sur le site du Theil, un seul syndicat est représenté : la CGT rattaché à la CGT papetière. Cette organisation syndicale regroupe un peu plus des deux tiers des salariés du site.

4. Présentation du poste occupé

En tant qu'apprenti au sein du service informatique du site Essity Le Theil-sur-Huisne, j'interviens sur l'ensemble des aspects liés à la gestion et au bon fonctionnement du parc informatique local. Mon rôle est intégré dans une démarche de support technique, d'optimisation des équipements et d'accompagnement des utilisateurs. Mes principales missions sont les suivantes :

- **Gestion du parc informatique** : suivi, maintenance et mise à jour des équipements informatiques (postes de travail, périphériques, etc.) afin de garantir leur bon fonctionnement et leur conformité avec les standards du groupe.
- **Migration des postes utilisateurs** : planification et réalisation des opérations de migration des ordinateurs vers de nouveaux systèmes d'exploitation notamment Windows 11, en assurant la continuité de service pour les utilisateurs.
- **Support aux utilisateurs** : assistance de proximité pour résoudre les incidents techniques, répondre aux demandes diverses et accompagner les collaborateurs dans l'utilisation des outils informatiques ou la redirection vers d'autres services sur site.
- **Gestion des tickets** : traitement, suivi et résolution des tickets via l'outil de gestion des incidents SerVess, en coordination avec les équipes IT locales et centrales si nécessaire.

5. Champs d'intervention

Dans le cadre de mon alternance au sein du service informatique du site Essity Le Theil-sur-Huisne, j'interviens sur un périmètre centré sur la gestion du parc informatique et le support aux utilisateurs. Mon champ d'intervention couvre plusieurs domaines clés de l'IT de proximité, en lien direct avec les besoins du site.

5.1 Gestion du parc informatique

Je participe activement à la gestion et à la maintenance du parc informatique local. Cela inclut :

- ❖ L'inventaire et le suivi des équipements (postes de travail, imprimantes, périphériques).
- ❖ La préparation, le déploiement et la mise à jour des matériels informatiques.
- ❖ La conformité des installations avec les politiques IT internes.

5.2 Migration des postes utilisateurs

L'une de mes missions principales consiste à assurer la migration des postes informatiques de Windows 10 vers Windows 11 sur l'ensemble du site. Cette activité comprend :

- ❖ La planification des interventions en accord avec les utilisateurs.
- ❖ La sauvegarde et la restauration des données (Onedrive).
- ❖ La configuration des nouveaux postes de travail.

5.3 Support technique et assistance aux utilisateurs

J'ai la charge du support pour les collaborateurs du site :

- Diagnostic et résolution des incidents matériels et logiciels.
- Accompagnement des utilisateurs dans l'utilisation des outils bureautiques et métiers.
- Sensibilisation aux bonnes pratiques informatiques.

5.4 Gestion des tickets d'incidents et de demandes

Je traite les demandes et incidents via l'outil de gestion des tickets :

- Enregistrement, priorisation et suivi des tickets
- Résolution directe ou escalade vers les équipes compétentes.

Ce poste me permet de développer des compétences techniques solides, tout en renforçant mes capacités de communication, d'organisation et de gestion des priorités dans un environnement industriel exigeant.

6. Activités Entreprise

Mon activité principale durant mon alternance était la préparation, la migration et l'installation de pcs.

6.1 Préparation nouveau PC et Migration PC

Lorsqu'un nouvel embauché est recruté ou qu'un pc arrive à la date de garantie, nous changeons l'ordinateur par un nouveau.

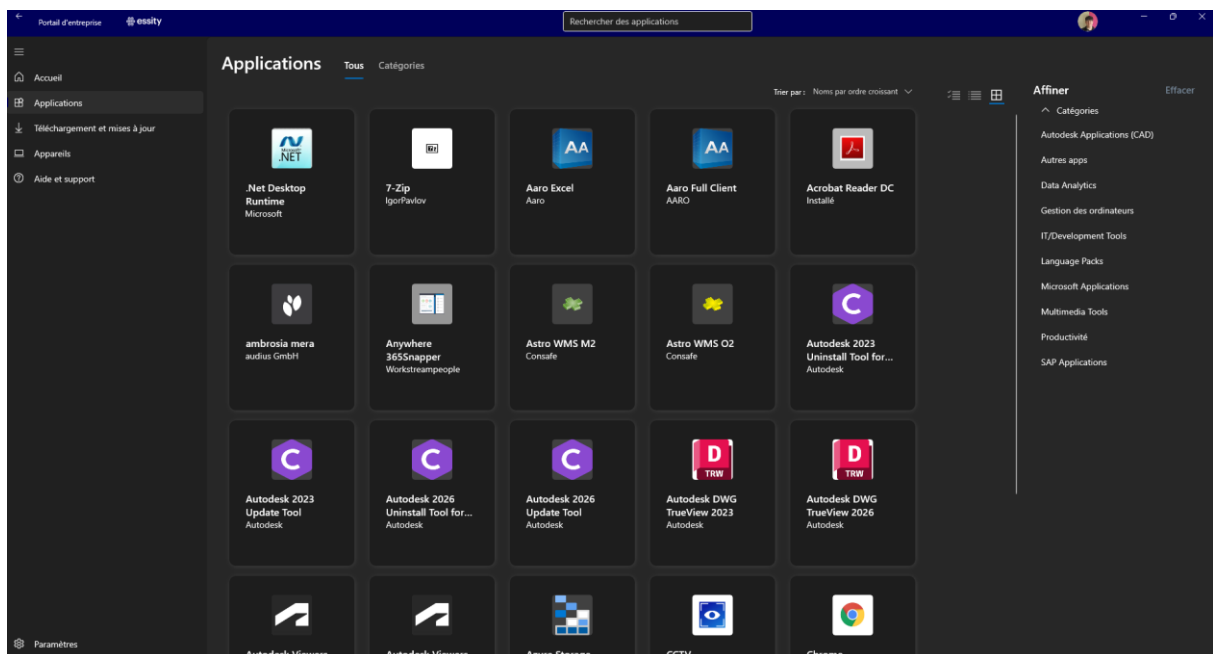
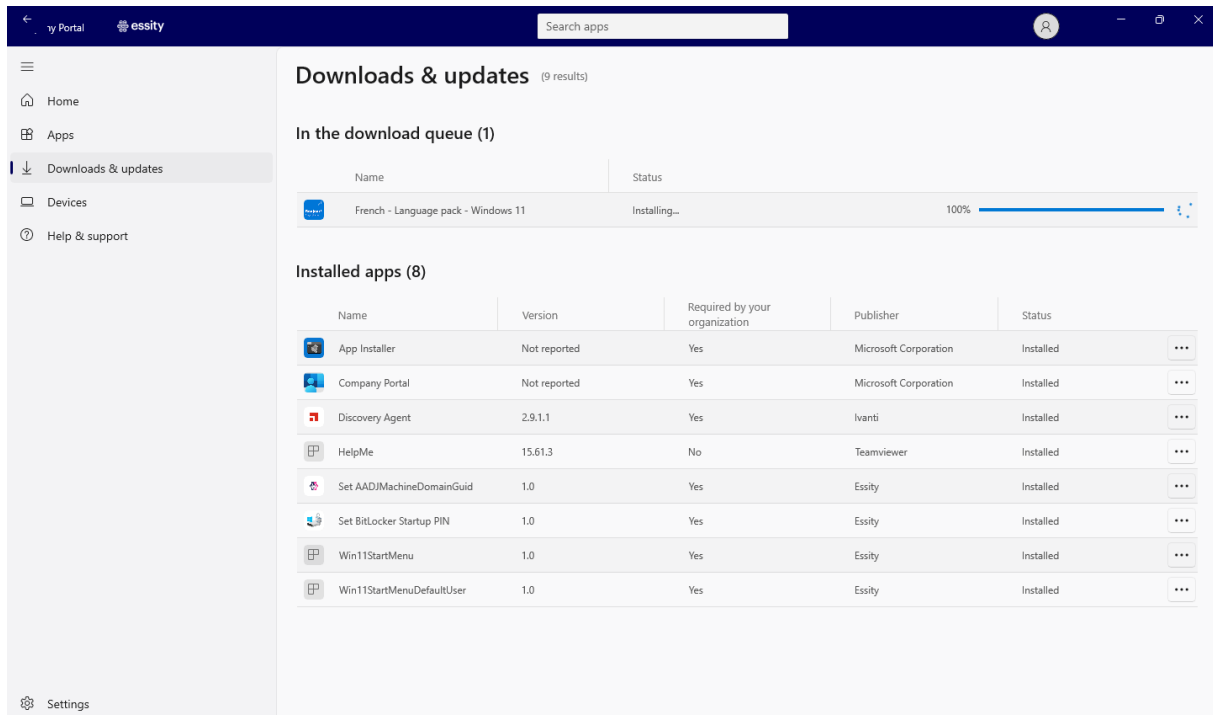
Si c'est un nouvel arrivant sur notre système de Ticketing, nous avons un ticket qui apparaît avec les informations du nouvel arrivant et les informations du compte. (adresse mail niveau de licence, poste etc...)

Si c'est un pc en fin de garantie que nous changeons, nous remettons le même compte que l'ancien soit de la personne, soit le compte du groupe (pour les pcs de ligne). Une synchronisation One Drive se fait à chaque fois qu'un document est ouvert ou fermé sur tous les pc de l'usine.

Pour cela, lorsqu'on reçoit un pc neuf, le pc a déjà son étiquette Essity avec son asset tag et la date de fin de garantie ainsi que son adresse MAC.



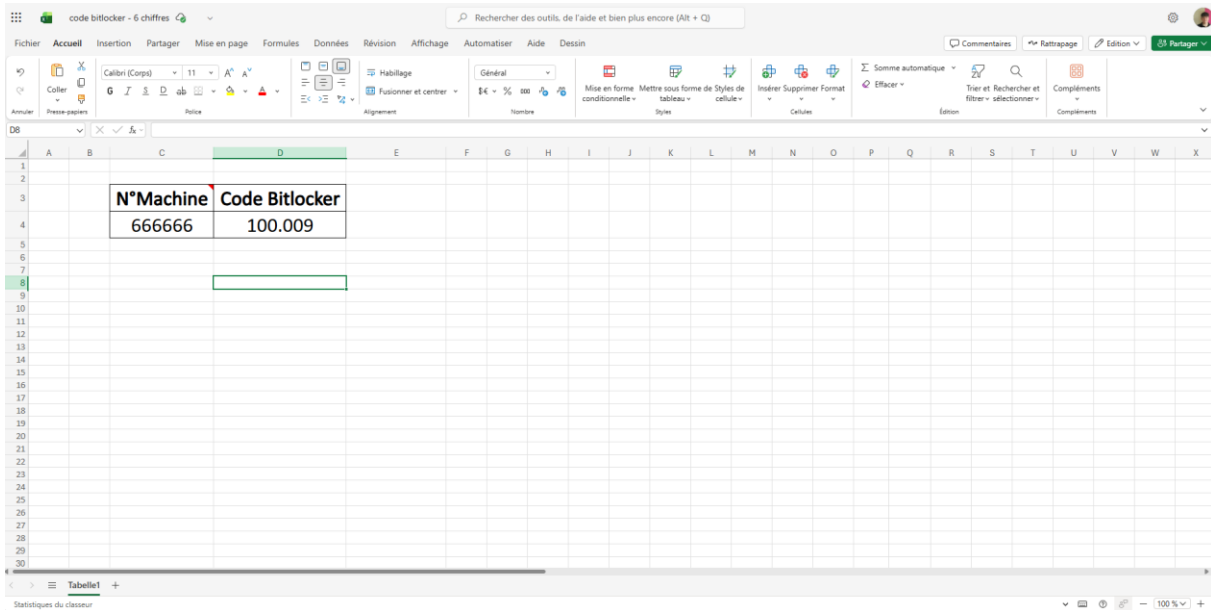
Pour commencer, nous installons Windows via une clé avec un iso Windows 11. L'installation doit se faire en Anglais (États-Unis), sinon le pc ne rentre pas dans l'AD. Une fois le pc démarré, nous lançons les mises à jour et nous lançons le téléchargement du pack français pour Windows dans le portail d'entreprise et d'autres applications qui s'installent automatiquement comme Discovery agent (agent pour remonter le pc dans SerVess) ou Helpme qui est TeamViewer. C'est ici aussi que sont les logiciels principaux que certains nous installons selon le poste de la personne et l'utilisateur peut installer des logiciels via le portail tout seul.



Dans le même temps, nous avons une fenêtre qui apparaît pour configurer le BitLocker.

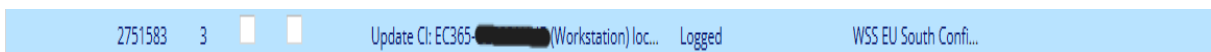
Pour un pc Nominatif, nous avons un fichier Excel avec une formule qui nous permet de mettre un code BitLocker en fonction de l'asset tag qui est écrit sur l'étiquette de la machine seulement les IT ont accès à ce fichier.

Donc si l'asset tag de la machine est 666666, le code BitLocker sera 100009. Ce qui nous permet aussi au cas où l'utilisateur ne se souviendrait plus de son code de le retrouver facilement.



Sur un pc partagé, nous n'utilisons pas ce fichier, nous utilisons un code à 6 chiffres décidé avec Thierry pour que cela soit plus facile à retenir pour nous et l'utilisateur n'aura plus à le taper à chaque démarrage, car nous verrons plus tard que nous le désactivons via ecap pour les pc partagés.

Ensuite, pendant que les mises à jour sont en cours, que les différents logiciels s'installent sur SerVess, nous avons un ticket comme ci-dessous qui apparaît.



Dans ce ticket, nous retrouvons les informations du pc, son statut, sa localisation et différentes options. Nous allons ensuite remplir en fonction du pc en cours et notamment mettre la date de fin de garantie et l'asset qui nous permettra de le retrouver ensuite dans la base de données.

ServEssy | HOME | TASK | INCIDENT | SERVICE REQUEST | PROBLEM | CHANGE | KNOWLEDGE | DEMAND ASSESSMENT | CI | EMPLOYEE | REPORTS | SERVICE-SOLUTION | MORE... | Theo BAUDRAY (IT Analyst) | WATCHLIST

HOME | CI EC365-CG5221HHB | CI EC365-CG5221HHB | Search for CI

LIST VIEW | NEW WORKSTATION | SAVE | REFRESH | PIN IT | CHANGE DEVICE TYPE | DEPLOY AGENT | AUDIT INVENTORY | RESUME CLIENT AGENT

Workstation : EC365-CG5221HHB

Name: EC365-CG5221HHB | Category: Computer | Status: Discovered

TABS: DETAILS | ASSET DATA | NOTES (0) | HARDWARE | NETWORK ADAPTER (3) | SOFTWARE (36) | TASK (1) | CONTRACTS (0) | ATTACHMENT (0) | AUDIT HISTORY (10)

Asset Information

Subtype: [Dropdown] | Status: Discovered | Default MAC: 24FE3F402B3
 Name: EC365-CG5221HHB | Customer: [Dropdown] | FQDN: EC365-CG5221HHB.ECDOMAIN.NET
 Asset Tag: [Text] | CostCenter: FR00105 | Domain: ECDOMAIN.NET
 Description: HP EliteBook 840 14 inch G11 Notebook PC ECDOMAIN\Frhseme | Shared PC: ☐ | Device Is Loaned: ☐ | Responsible Team: WSS EU South Configuration Librarians - ... | Map
 Location: Gien - HP - C3172076 | Location Details: [Text]

Device Details (Discovery)

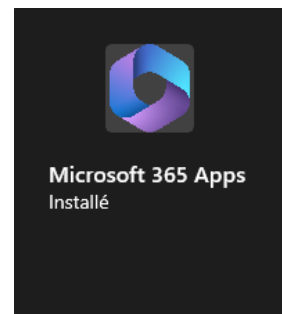
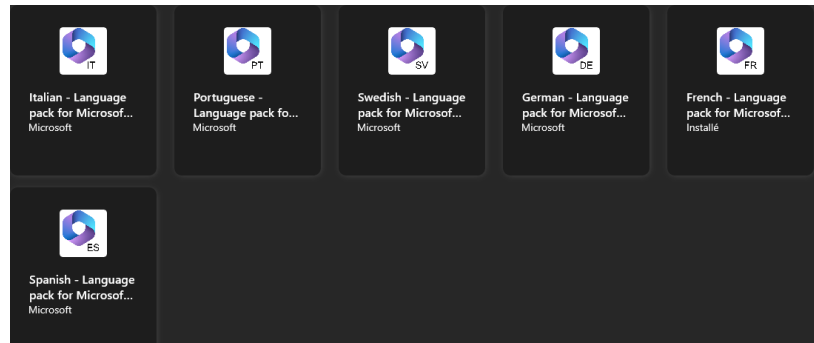
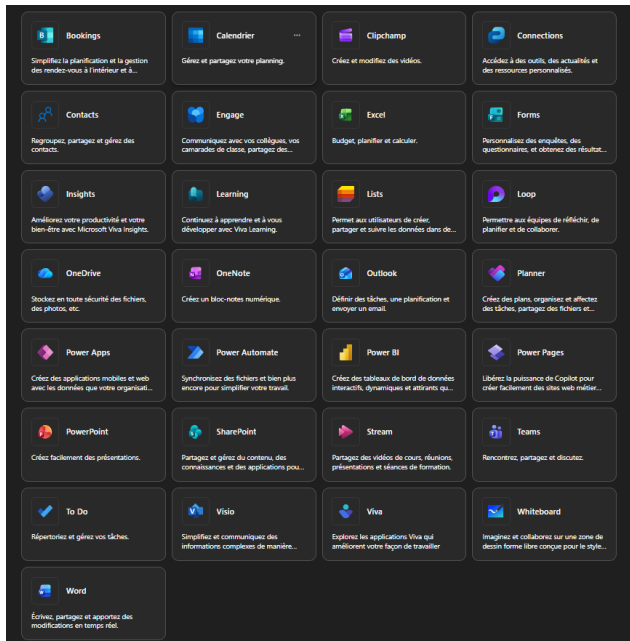
| | | |
|---|--------------------------------------|----------------------|
| Manufacturer: HP | Operating System: Windows 10 (en-GB) | Image Type: |
| Model: EliteBook 840 14 inch G11 Notebook ... | OS Edition: Enterprise | Image Version: |
| Serial Number: SC5221HHB | OS Major Version: 10 | Image Build: |
| Chassis Type: Notebook | OS Minor Version: 0 | Client Role: |
| Total Memory: 16 GB | OS Build Number: 26100 | Client Install Date: |
| Total Disk Space: 237.58 GB | OS Display Version: | Home Site: |
| Free Disk Space: 191.39 GB (81%) | Service Pack: | |
| Portable: <input checked="" type="checkbox"/> | Login Name: ECDOMAIN\Frhseme | |

Pour le côté logiciel, cela varie selon le statut de l'utilisateur, nous avons 3 types de licence. Les licences sont attribuées selon le poste de la personne dans l'entreprise (Exemple : Une personne des ressources Humaine aura une licence E3, une personne qui a un poste d'opérateur de production aura une licence F3) .

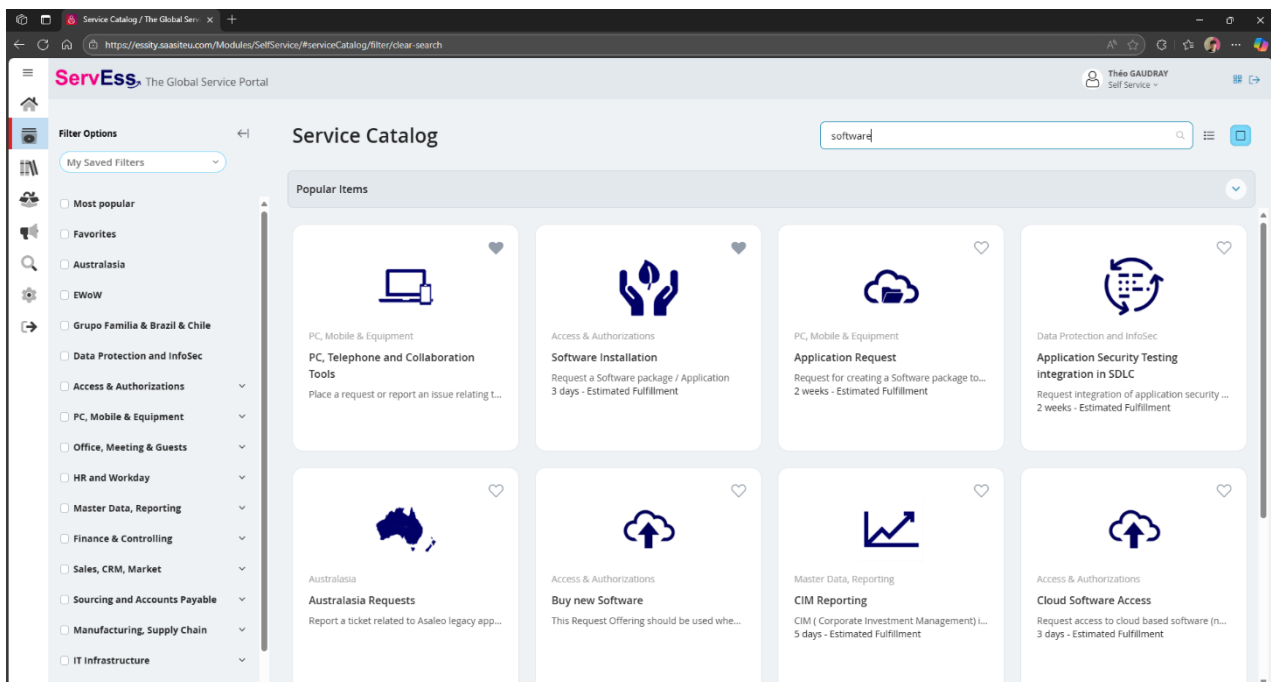
- ❖ E3 avec une licence Microsoft application.
- ❖ E1 avec une licence Microsoft application, mais uniquement pour Word Excel Teams Outlook et PowerPoint.
- ❖ F3 avec une licence Microsoft en ligne (Les applications sont disponibles via Microsoft Edge.)

Donc lorsque l'utilisateur a une licence E3, nous devons installer le pack Microsoft 365 via le portail. Mais aussi, nous pouvons faire des demandes pour rajouter des applications comme Project ou Publisher, mais impossible si la personne a une licence F3 ou E1.

Application Microsoft en ligne pour licence F3 en application pour les licences E3 installation via le portail d'entreprise avec les langues téléchargeables.



Pour une demande de logiciel, nous nous rendons sur la partie utilisateurs de SerVess et nous tapons « software » dans la barre de recherche et nous choisissons software installation en fonction de ce que nous voulons comme application et nous mettons des mots-clés Citrix par exemple pour créer un accès Citrix.



Ensuite, nous disons pour qui nous faisons cette demande (pour moi ou quelqu'un d'autre) et ensuite, nous choisissons la catégorie où se trouve le logiciel que nous voulons et au bout de 2 h, après validation, le logiciel apparaît dans le portail d'entreprise.

Software Installation / Service Catalog

Request a Software package / Application

Requester Information

Requested by
Théo GAUDRAY

I am requesting this for *
Théo GAUDRAY - frnthy

Software Information

I need support with *

☒ A new software/ license (not used on this PC yet)

☐ A software/ license I used before, but does not work

EC365-682207

Fulfillment Comment Additional Text

The software I need is not listed

Save for Later Review & Submit Cancel

Costs

Total 0

Delivery

Estimate: 3 days

Average: 4 minutes

Software Information

I need support with *

☒ A new software/ license (not used on this PC yet)

☐ A software/ license I used before, but does not work

Adobe Applications

Autodesk Applications (CAD)

Common Applications

Communication

Data Analytics

IT/Development Tools

Local Applications

Fulfillment Comment Additional Text

The software I need is not listed

Reason & Comments

Save for Later Review & Submit Cancel

Costs

Total 0

Delivery

Estimate: 3 days

Average: 4 minutes

Service Catalog

Filter Options

My Saved Filters

Most popular

Favorites

Australasia

EWOW

Grupo Familia & Brazil & Chile

Data Protection and InfoSec

Access & Authorizations

PC, Mobile & Equipment

Office, Meeting & Guests

HR and Workday

Master Data, Reporting

Finance & Controlling

Sales, CRM, Market

Sourcing and Accounts Payable

Manufacturing, Supply Chain

IT Infrastructure

Popular Items

PC, Mobile & Equipment

PC, Telephone and Collaboration Tools

Place a request or report an issue relating to...

Citrix Access

Access & Authorizations

Request a Citrix technical connection to a re...
5 days - Estimated Fulfillment

HR and Workday

WBS - Project time registration

Request help or report an issue related to...
3 days - Estimated Fulfillment

Pour le côté organisation avec mon collègue Thierry, nous avons créé un calendrier partagé sur Outlook et lorsque nous nous sommes mis d'accord avec l'utilisateur, nous le mettons dans le calendrier que nous regardons quotidiennement. A gauche, il s'agit de mon calendrier personnel et à droite du calendrier partagé avec Thierry et ensuite pour savoir qui fait quel pc, on se met d'accord avec Thierry.

The screenshot displays two calendar interfaces side-by-side, illustrating differences in event representation between two versions of a software tool.

Left Calendar:

- Header:** "Calendrier" with navigation icons and date range "26-30 mai 2023".
- Grid Structure:** A standard 7-day grid starting from Monday, May 26.
- Events:**
 - May 27:** "migration benoit"
 - May 28:** "DOM GSC OnSite IT"
 - May 29:** "férié" (holiday)
 - May 30:** "Canceled: Onsite IT"
 - May 31:** "Paused: What's-up? IT Team Ta"
 - June 1:** "Canceled: WOM GSC"
- Day Indicators:** Days are color-coded (e.g., purple for Friday/Saturday).

Right Calendar:

- Header:** "MIGRATION" with navigation icons and date range "26-30 mai 2023".
- Grid Structure:** Similar 7-day grid starting from Monday, May 26.
- Events:**
 - May 27:** "Migration Ludo fert PERENNEC Thierry"
 - May 28:** "migration benoit boullay PERENNEC Thierry"
 - May 29:** "migration Catherine maniere"
- Visual Style:** Uses a dark theme with green highlights for specific days or events.

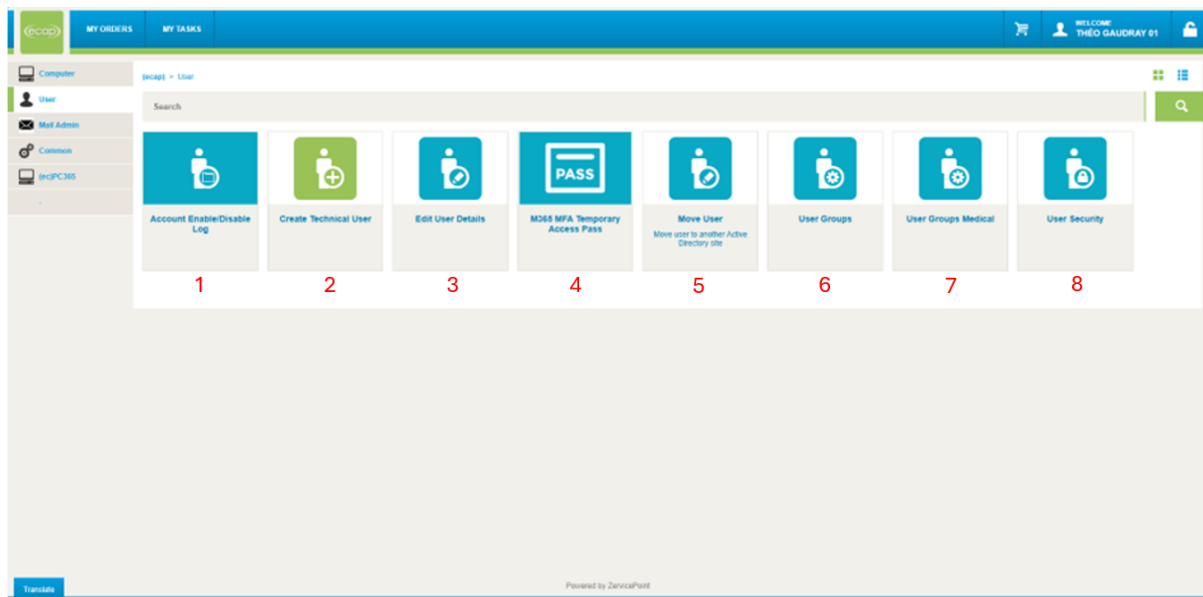
6.2 Présentation de l'outil ecap

Ecap est un outil développé par Essity, c'est une sorte d'interface simplifiée pour l'active directory, c'est-à-dire que les options que l'on retrouve dans ecap sont des options de l'active directory.

Cet outil est utile notamment lors des migrations plus pour les pcs partagés où des options sont disponibles.

Les onglets qui nous intéressent sont Users et (ec) PC365 dans la partie Users, nous retrouvons 8 menus où nous pouvons :

- 1 – activer ou désactiver un compte
- 2 – Créer un Users technicien (souvent utilisé pour créer des group account)
- 3 – Modifier des détails sur le compte (changement de nom d'adresse de poste...)
- 4 – Créer un mot de passe temporaire pour 12h
- 5 – Déplacer un Users s'il change de site de production
- 6 – Les groupes qui sont attribués aux Users
- 7 – Les groupes qui sont attribués aux Users pour les sites médicaux
- 8 – La partie sécurité des comptes des Users



Je vais m'attarder plus particulièrement sur le 3,6,7 car ce sont les 3 que l'on peut utiliser lors des migrations Windows 11.

Dans la partie User détails, voici ce que nous avons : les informations sur la personne que nous avons recherchées, ce qui nous intéresse le plus est en bas dans licence détails, c'est ici que l'on peut voir la licence que possède l'utilisateur.

Mis à part ceci, cela peut nous être utile quand un utilisateur change de poste, change de nom lors d'un mariage, mais aussi le Cost center qui est utile quand nous devons commander du matériel pour que le service achats référence les commandes dans le bon Cost center.

ecop MY ORDERS MY TASKS WELCOME THEO GAUDRAY 01

USER
GAUDRAY Théo (frthgy)

ACCOUNT DETAILS

USERNAME UPN DISPLAY NAME E-MAIL DESCRIPTION
frthgy Theo.Gaudray@essity.com GAUDRAY Théo Theo.Gaudray@essity.com Théo GAUDRAY [Created I] ☐ DISABLE SINGLE SIGN ON

PERSONAL DETAILS

GIVENNAME LASTNAME TITLE STREET BOX POSTAL CODE STATE
Théo GAUDRAY Apprentice - commercial ROUTE D'AVEZE ZI SUD6 61260

TELEPHONE MOBILE PHONE FAX

ORGANISATIONAL DETAILS

COMPANY OFFICE DEPARTMENT CITY EMPLOYEE ID EMPLOYEE TYPE BUSINESS UNIT
Essity PLD France LE THEIL SUR HUISNE On-Site IT - Tissue EU Fra Le Theil 11747553 Employee Global Digital & Business

BUSINESS DIVISION MANAGER (EMPLOYEE ONLY) PAYERID PREFERRED LANGUAGE COUNTRY COST CENTER EXPIRATION DATE
GDBS - Essity IT VITOUX Frédéric (f...) FR53 French (Standard) FR FR539200

Translate

ecop MY ORDERS MY TASKS WELCOME THEO GAUDRAY 01

User Groups

SELECT USER
GAUDRAY Théo (frthgy)

GROUP DETAILS

ADD GROUPS
Click to search

REMOVE GROUPS

ecp Wireless User ecp/PCMS Onboarded User
C3064036 All Users Internet Access

PLACE ORDER

Translate Powered by ServicePoint

Dans la partie User Groups, nous recherchons toujours la personne que l'on souhaite et nous avons les groupes qui sont associés à une personne. Ici le premier groupe sert à accéder au wifi, le deuxième permet d'accéder aux applications dans le portail d'entreprise sur Windows 11 le troisième est le code de l'usine Essity le Theil. Donc cela veut dire que Théo Gaudray est un Users d'Essity le Theil sur Huisne et le dernier accès à Internet. Selon les utilisateurs, il y a plus ou moins de groupes. Voici un exemple d'une personne avec beaucoup plus de groupes.

ORGANISATIONAL DETAILS

COMPANY

Essity PLD France

OFFICE

LE THEIL SUR HUISNE

DEPARTMENT

On-Site IT - Tissue EU Fra

CITY

Le Theil

EMPLOYEE ID

11747553

EMPLOYEE TYPE *

Employee

BUSINESS UNIT *

Global Digital & Business

BUSINESS DIVISION *

GDBS - Essity IT

MANAGER (EMPLOYEE ONLY) *

VITOUX Frédéric (I...

PAYERID *

FRS3

PREFERRED LANGUAGE *

French (Standard)

COUNTRY *

FR

COST CENTER *

FRS39200

EXPIRATION DATE

AUTHENTICATION METHODS

Authentication Method

Phone Number

Windows Hello for Business

Microsoft Authenticator

Details

+33*****78

EC365-682207

Essity_iPhone_LF0AMQDLK2

LICENSE DETAILS

E3

Translate

Powered by ZenicaPoint

PLACE ORDER

- ✕ (ec) WiFi Guest - Sponsors - Europe

✕ (ec) Wireless User

✕ (ec)PC365 Onboarded User

✕ C3064036 All Users

✕ Copieur_Letheil_Write

✕ Fix_Write

✕ gg-C3064072-DEV_RW

✕ gg-C3172080-PeopleForce_access

✕ gg-common-Citrix-EUDC-XD-External-Login

✕ gg-common-Citrix-EUDC-XD-Users

✕ gg-common-Information

✕ Internet Access

✕ lg-c3064036-acl-converting-ot-access

✕ lg-c3240011-intranet-RIS-SCAMobile

✕ Liste_telephonique_Write

✕ Planning_Présences_Bat5_Write

✕ Téléphonie_Write

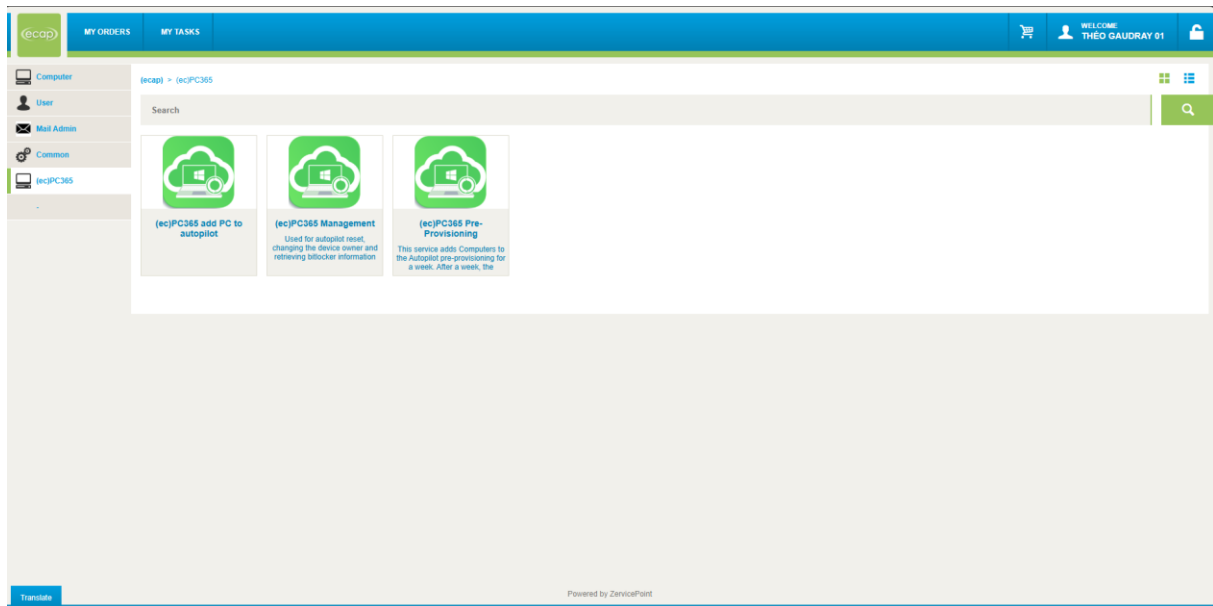
The screenshot displays the 'User Security' section of the essity system. At the top, there's a navigation bar with 'MY ORDERS' and 'MY TASKS'. Below it, the 'USER' section shows the selected user 'GAUDRAY Théo (frthgy)'. A note indicates search criteria: 'The following search criteria can be used: SamAccountName: (e.g. gphdoe), Display name: (e.g. Doe John)'. The 'ACCOUNT DETAILS' section includes 'CURRENT LOCATION' (ecdomain.net/EU/FR/LTHC3064036/Users/frthgy), 'USERNAME' (frthgy), 'DISPLAY NAME' (GAUDRAY Théo), 'E-MAIL' (Theo.Gaudray@essity.com), 'EMPLOYEE TYPE' (Employee), and 'DESCRIPTION' (Théo GAUDRAY [Created by Automation from Work]). It also shows 'LAST LOGIN' (9/9/2025 8:25 AM), 'PASSWORD LAST SET' (8/16/2025 8:37 PM), and 'EXPIRATION DATE'. The 'SECURITY' section contains checkboxes for 'ACCOUNT DISABLED', 'CHANGE PASSWORD AT NEXT LOGIN', 'RESET PASSWORD', 'PASSWORD EXPIRED', 'CHANGE EXPIRATION DATE', and 'ACCOUNT NEVER EXPIRES' (which is checked).

Dans la partie user Security, nous pouvons retrouver diverses options et informations. Nous pouvons savoir la dernière fois que l'utilisateur s'est connecté, si le mot de passe a été changé et une date d'expiration de compte s'il y en a une.

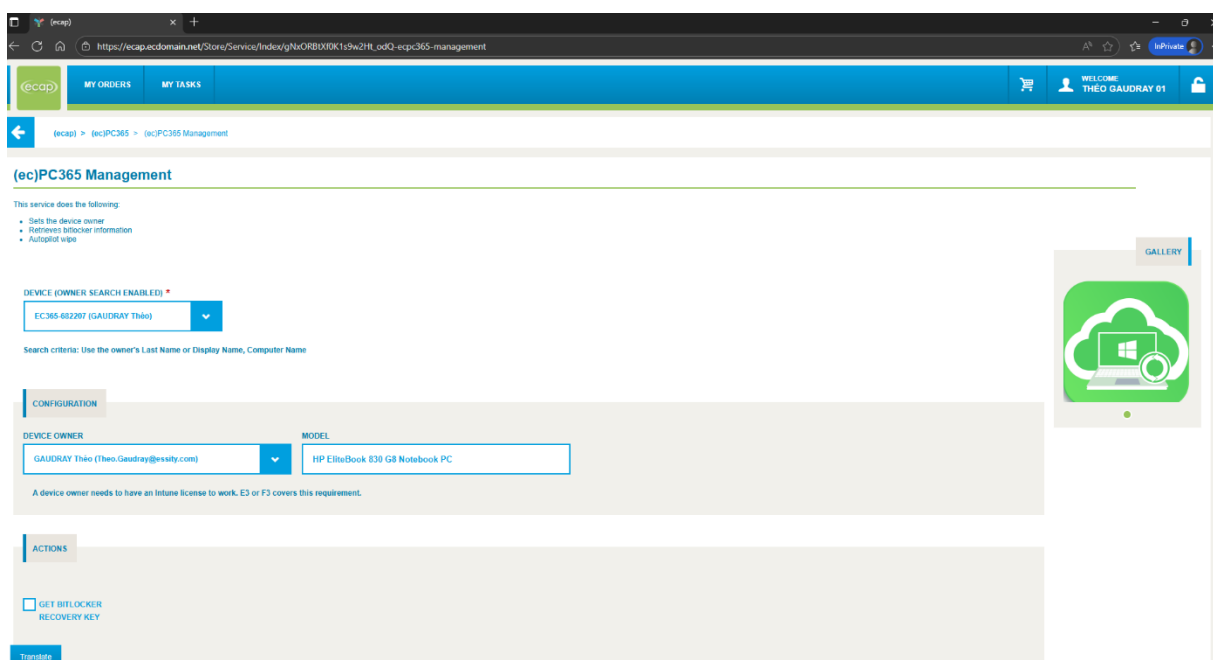
Ensuite, en dessous, nous retrouvons les informations si le compte est désactivé.

- ❖ Lui ordonner de changer de mot de passe à la prochaine connexion.
- ❖ De modifier le mot de passe.
- ❖ D'avoir l'info si le mot de passe est expiré si le carré est vert oui.
- ❖ Option de compte qui n'expire jamais.

Cette partie nous sert lors des migrations car quand quelqu'un nous laisse son pc pour migration, nous ne demandons pas le mot de passe. Nous informons l'utilisateur que lorsqu'il récupérera son pc, son mot de passe sera changé.



Dans le deuxième onglet qui nous intéresse (ec)PC365, nous avons le menu (ec)PC365 Management qui nous sert beaucoup lors des migrations de pc avec un group Account



Ici, nous sommes du côté machines, donc nous recherchons la machine avec EC365-xxxxxx qui est le nom du pc dans Windows et pour une question de praticité, les X sont l'asset Tag que nous retrouvons sur les machines.

Donc, dans la partie configuration, nous savons à qui appartient le pc, ce qui peut être pratique lorsqu'un employé part et que le pc est encore utilisable de lui redonner et de modifier cette partie et nous avons le modèle du pc.

The screenshot shows a web application interface for managing devices. At the top, there's a navigation bar with 'MY ORDERS' and 'MY TASKS' tabs. Below this, a dropdown menu shows 'GAUDRAY Théo (Theo.Gaudray@essity.com)' and a search bar contains 'HP EliteBook 830 G8 Notebook PC'. A message states: 'A device owner needs to have an Iltune license to work. E3 or F3 covers this requirement.' The main content area is divided into two sections: 'ACTIONS' and 'FUNCTIONS'. Under 'ACTIONS', there are two checkboxes: 'GET BITLOCKER RECOVERY KEY' and 'AUTOPILOT WIPE'. Under 'FUNCTIONS', there are two checkboxes: 'FACTORY PC' and 'SHARED PC'. At the bottom right, there is a green 'PLACE ORDER' button. The footer includes a 'Translate' button and 'Powered by ZervicePoint'.

Ensuite, dans la partie action, nous avons le « Get BitLocker recovery key ». Cela nous sert quand un utilisateur se trompe trop de fois dans son mot de passe BitLocker de récupérer la Recovery Key du BitLocker.

Nous avons dans la partie « fonctions » deux fonctions que nous utilisons pour les migrations : le « **shared pc** » qui déclare que le pc est partagé et que plusieurs personnes peuvent se connecter dessus avec différents comptes et la fonction « **Factory pc** » qui peut être traduit comme pc de production en cochant cette fonction d'autres apparaissent.

This screenshot shows the 'FACTORY PC FUNCTIONS' section. A warning message reads: 'The Functions are only allowed to be activated for PCs that never leave Essity location. Infosec reviews these PCs on a regular base.' Below this, there is a 'REGION' dropdown menu with a 'Click to select' button. At the bottom, there are six checkboxes: 'DISABLE BITLOCKER PIN', 'DISABLE SLEEP/PC LOCKING', 'ENABLE WINDOWS HELLO', 'MANUAL WIFI SELECTION', 'EXTENDED DEADLINE FOR UPDATES', and 'ESSITY CONNECT PC'.

Ce processus s'applique exclusivement aux PC fixes qui restent sur le site. Nous commençons par indiquer la région où se trouve l'appareil, puis nous effectuons plusieurs actions spécifiques. Pour les PC de production, le code PIN BitLocker est désactivé. Nous supprimons également le verrouillage automatique et la mise en veille afin d'éviter toute interruption. Lorsque le PC a été passé en mode « factory », le PIN Windows Hello est désactivé par défaut. Nous avons donc la possibilité de le réactiver. Enfin, Essity la création d'une extension pour les mises à jour ainsi que l'intégration d'Essity Connect PC, une nouvelle fonctionnalité destinée à être déployée à l'avenir.

6.3 Ticketing et base de données (SerVess)

Voici l'interface coté IT de SerVess. SerVess est une interface de Ticketing qui permet aux utilisateurs de nous faire parvenir leurs problèmes ou leurs demandes. Elle nous permet aussi de répertorier tous nos appareils que l'on délivre sur le site grâce à une étiquette que l'on met sur chaque appareil et qui nous permet de rentrer l'appareil dans la base de données. Pour les pc, nous recevons le pc déjà étiqueté et un agent qui s'installe automatiquement nous remonte un ticket qui nous parvient comme expliqué juste avant (pc téléphone écran imprimantes).

The screenshot shows the SerVess IT Analyst interface. At the top, there's a navigation bar with tabs like HOME, TASK, INCIDENT, SERVICE REQUEST, PROBLEM, CHANGE, KNOWLEDGE, DEMAND ASSESSMENT, CI, EMPLOYEE, REPORTS, SERVICE-SOLUTION, and MORE... The user is logged in as Théo GAUDRAY, IT Analyst. Below the navigation bar, there's a 'WATCHLIST' section. The main area displays 'MY INCOMPLETE / MY TEAMS UNASSIGNED TASKS (70)' as a table with columns for Task, Prio, 2nd, 3rd, Fl., Subject, Status, Owner, Team, Customer Name, Customer Location, Parent Object Name, Parent ID, Parent Object Status, and Parent Business Service. Below this, there are three charts: 'MY OPEN TASKS BY STATUS' (showing 'No data to display'), 'MY TEAMS - INCOMPLETE TASKS BY STATUS' (a bar chart showing counts for 'Accepted', 'Assigned', and 'Waiting' across different teams), and 'ANNOUNCEMENTS (1)' (showing a single announcement about 'Support Pack Implementation in HD1, HQ1, and HP1').

Cette Interface est l'interface pour utilisateurs que l'on peut utiliser pour faire une demande de logiciel pour un pc par exemple. Elle sert aussi aux utilisateurs pour faire des demandes de matériel, de logiciel ou de signaler leurs problèmes.

The screenshot shows the SerVess user portal interface. At the top, there's a navigation bar with a home icon, a search bar, and a user profile icon. The main area is divided into several sections: 'Search...' with a search bar and a 'How can we help you?' prompt; 'How to use SerVess' with a 'How to use' button; 'Knowledge' with a 'We have answers, help articles & tips' message; 'Request Support' with a 'Explore the service catalog offered by Global Digital & Business Services' message; 'My Favorite Requests' with a list of requests; 'My Open Items' with a 'No open items to display' message; and 'My Pending Approvals' with a 'You don't have pending approvals' message. There are also buttons for 'Set your delegate', 'Reset Password', and 'Improvement Ideas'.

Sur la l'interface IT, nous retrouvons différents onglets. Pour ma partie Ticketing et base de données, j'utilise Incident, Service Request et CI.

HOME TASK INCIDENT SERVICE REQUEST PROBLEM CHANGE KNOWLEDGE DEMAND ASSESSMENT CI EMPLOYEE REPORTS

6.4 Base de données

L'onglet CI est la base de données. C'est ici que tout le matériel d'Essity est répertorié. Pour moi, nous voyons tout le matériel Europe répertorié, mais il y a une barre de recherche qui nous permet de rechercher avec souvent l'asset tag ou le numéro de série etc ...

Il y a aussi des filtres de location par exemple que j'utilise lorsque nous voulons faire un export.

Cet outil nous sert à faire la gestion de parc informatique 1 fois par an (au mois de janvier). Nous faisons un export de notre site et des pc qui reste en Windows 10 avec le nom ECxxxxxx alors que les pc en Windows 11 sont nommés ec365-xxxxxx pour ensuite voir quel pc prioriser, planifier les migrations ou remplacement des pc avec les utilisateurs. Et bien sûr prévoir l'achat des machines. Mais cela nous sert aussi pour le changement des machines, la date qui se trouve sur l'étiquette de chaque pc est rentrée dans la base de données. Donc cela nous permet de planifier les changements.

The screenshot shows the ServEssy CI (Configuration Item) interface. The top navigation bar includes links for HOME, TASK, INCIDENT, SERVICE REQUEST, PROBLEM, CHANGE, KNOWLEDGE, DEMAND ASSESSMENT, CI, EMPLOYEE, REPORTS, and MORE... The user is logged in as Théo GAUDRAY, IT Analyst. The main content area displays a list of CI items with the following columns: CI Type, Subtype, Status, Name, AssetTag, Owner, Cust. OrgUnit, Location, Country, WSS Region, IP Address, Manufacturer, Model, and Serial Number. The list is filtered to show 'All Active Excl. Services' with 110485 search records in 31 groups. The interface also includes a search bar, filters, and a 'WATCHLIST' button.

Voici les filtres que j'utilise pour planifier les migrations et les changements d'ordinateur. Donc ici, on peut voir qu'il y a 203 pc recensés dans la base de données et ensuite, nous faisons l'export et cela me crée un fichier Excel avec toutes les informations des machines.

The screenshot shows the ServEss web application interface. The user is logged in as Théo GAUDRAY, IT Analyst. The main menu includes HOME, TASK, INCIDENT, SERVICE REQUEST, PROBLEM, CHANGE, KNOWLEDGE, DEMAND ASSESSMENT, CI, EMPLOYEE, REPORTS, and MORE... The current view is 'CI - All Active Excl. Services' with 203 search records. The table columns are CI Type, Subtype, Status, Name, AssetTag, Owner, Cust. OrgUnit, Location, Country, WSS Region, IP Address, Manufacturer, Model, and Serial Number. The 'Location' column is selected, and a filter menu is open showing 'Location: le theil' and 'Selected (2) Records'. The filter options are: Check/Uncheck All, Le Theil-sur-Huise (Factory) - HP - C3064036, and Le Theil-sur-Huise - HP - C3064032. The 'Show' column has checkboxes for each option.

The screenshot shows the ServEss web application interface. The user is logged in as Théo GAUDRAY, IT Analyst. The main menu includes HOME, TASK, INCIDENT, SERVICE REQUEST, PROBLEM, CHANGE, KNOWLEDGE, DEMAND ASSESSMENT, CI, EMPLOYEE, REPORTS, and MORE... The current view is 'CI - All Active Excl. Services' with 203 search records. The table columns are CI Type, Subtype, Status, Name, AssetTag, Owner, Cust. OrgUnit, Location, Country, WSS Region, IP Address, Manufacturer, Model, and Serial Number. The 'Subtype' column is selected, and a filter menu is open showing 'Subtype: ' and 'Selected (2) Records'. The filter options are: Check/Uncheck All, (en) Desktop, (en) Laptop, (en) Tablet, (VLAN), 3G Card/WiFi Hotspot, Aircon Unit, Apache, Azure Cosmos DB, and Azure SQL. The 'Show' column has checkboxes for each option.

Voici donc à quoi peut ressembler un export et on peut retrouver différentes informations notamment ce qui m'intéresse le plus, la date de garantie, à qui est affecté le pc et le fameux Asset Tag.

En fonction de cela, nous nous organisons pour faire le planning de migration.

| Name | Category | Location | Location CCI | Deployed | Agent Stat | Owner | Manufact | Model | Operating | Serial | IP | MAC | Addr | Cust | Origin | Warranty | Date | Last Audit | Login Name | Asset Tag |
|-----------|----------|---------------------|--------------|----------|------------|-------|-------------|---------|-----------|-----------|------------|----------|------------------------------------|----------|--------|----------|------------|------------|-------------------|-----------|
| EC365-701 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | Logopak C | Deployed | Installed | HP | Elite Tower | Windows | SGC1278 | EC365-701 | 10.64.37.8 | C08B5E4 | Unassigned | Accounts | | | 09/12/2014 | 00:00 | | 121945 |
| EC365-694 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | Logopak C | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC4062 | EC365-694 | 10.64.37.9 | 2C58B9B2 | CTPL - Supply Chain | | | | 01/09/2018 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 600353 |
| EC365-670 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | Logopak C | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC10202 | EC365-670 | 10.64.39.1 | 7828A648 | Unassigned | Accounts | | | 29/10/2018 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 600568 |
| EC365-696 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | Logopak C | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC2423U | EC365-696 | 10.64.37.6 | 38CA84D8 | CTPL - Supply Chain | | | | 19/10/2018 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 600555 |
| EC365-675 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | Logopak C | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC11302 | EC365-675 | 10.64.37.7 | 943A3B05 | CTPL - Supply Chain | | | | 18/05/2019 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 602746 |
| EC365-703 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | Logopak C | Deployed | Installed | HP | EliteDesk | Windows | SGC2407V | EC365-703 | 10.64.37.9 | 108E764A | Unassigned | Accounts | | | 02/06/2019 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 601452 |
| EC365-703 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | Logopak C | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC2912 | EC365-703 | 10.64.39.1 | 28952904 | CTPL - Human Resources & Communica | | | | 10/03/2020 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 605302 |
| EC365-682 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | Logopak C | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC2204C | EC365-682 | 10.64.39.1 | 70A0B389 | CTPL - Supply Chain | | | | 11/07/2021 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 601902 |
| EC365-683 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | Logopak C | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC2281D | EC365-683 | 10.64.37.9 | 5C0BAC3 | CTPL - Supply Chain | | | | 30/09/2021 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 601103 |
| EC365-686 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | Logopak C | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC2111V | EC365-686 | 10.64.37.6 | 4C49C631 | Unassigned | Accounts | | | 30/09/2021 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 601106 |
| EC365-688 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | Logopak C | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC4070E | EC365-688 | 10.64.39.1 | 0A5B8A23 | CTPL - Supply Chain | | | | 29/10/2022 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 604830 |
| EC365-CG1 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | Logopak C | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC0305V | EC365-CG1 | 10.64.39.1 | 0D04849H | | | | | 29/10/2022 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 604829 |
| EC365-694 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | Logopak C | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC4061P | EC365-694 | 10.179.69 | 02504100 | CTPL - Supply Chain | | | | 29/10/2022 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 604831 |
| EC365-677 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | Logopak C | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC1342K | EC365-677 | 10.64.37.9 | 50814075 | CTPL - Supply Chain | | | | 29/10/2022 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 604828 |
| EC365-694 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | Logopak C | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC4061P | EC365-694 | 10.64.39.1 | 4C49C631 | CTPL - Supply Chain | | | | 05/11/2022 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 604899 |
| EC365-702 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | Logopak C | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC1321J | EC365-702 | 10.64.39.1 | 703A8B4F | Group Functions - Human Resources | | | | 13/01/2023 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 605312 |
| EC365-CC1 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | Logopak C | Deployed | Installed | HP | EliteDesk | Windows | SGC11631 | EC365-CC1 | 10.64.37.4 | 80227AE7 | | | | | 14/01/2023 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 605513 |
| EC365-679 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | Logopak C | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC2216E | EC365-679 | 10.64.39.1 | 08E80B51 | CTPL - Supply Chain | | | | 22/03/2023 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 606818 |
| EC365-677 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | LABO HME | Deployed | Installed | HP | EliteDesk | Windows | SGC10873 | EC365-677 | 10.64.39.1 | 00E04C3F | CTPL - Supply Chain | | | | 22/03/2023 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 606599 |
| EC365-677 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | LABO HME | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC1342K | EC365-677 | 10.64.37.1 | 50814075 | GM - Manufacturing CG Europe | | | | 15/05/2023 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 607752 |
| EC365-684 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | LABO HME | Deployed | Installed | HP | Elite Tower | Windows | SGC1391J | EC365-684 | 10.64.37.3 | 7C575841 | GM - Manufacturing CG Europe | | | | 15/05/2023 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 607749 |
| EC365-690 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | LABO HME | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC2423U | EC365-690 | 10.64.39.1 | 0D04849H | CTPL - Supply Chain | | | | 20/06/2023 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 608631 |
| EC365-2C5 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | Logopak C | Deployed | Installed | HP | Elite Tower | Windows | SGC1278 | EC365-2C5 | 10.64.37.4 | C08B5E4 | Unassigned | Accounts | | | 20/06/2023 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 608632 |
| EC365-677 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | LABO HME | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC1342K | EC365-677 | 10.64.37.4 | 50814075 | CTPL - Supply Chain | | | | 22/07/2023 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 609068 |
| EC365-677 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | LABO HME | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC1342K | EC365-677 | 10.64.37.9 | 50814075 | CTPL - Supply Chain | | | | 22/07/2023 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 609069 |
| EC365-677 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | LABO HME | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC1342K | EC365-677 | 10.64.37.9 | 50814075 | CTPL - Supply Chain | | | | 22/07/2023 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 609067 |
| EC365-680 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | LABO HME | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC2111V | EC365-680 | 10.64.37.3 | 01803631 | CTPL - Supply Chain | | | | 23/07/2023 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 609079 |
| EC365-680 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | LABO HME | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC2216E | EC365-680 | 10.64.37.4 | 5C0BAC3 | CTPL - Supply Chain | | | | 25/07/2023 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 609083 |
| EC365-694 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | LABO HME | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC4061P | EC365-694 | 10.64.39.1 | 4C49C631 | CTPL - Supply Chain | | | | 25/07/2023 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 609081 |
| EC365-676 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | LABO HME | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC1423U | EC365-676 | 10.64.37.1 | 64C9017F | CTPL - Supply Chain | | | | 25/07/2023 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 609084 |
| EC365-690 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | LABO HME | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC2423U | EC365-690 | 10.64.37.2 | 38CA84D8 | CTPL - Supply Chain | | | | 26/07/2023 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 609074 |
| EC365-677 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | NORD | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC1342K | EC365-677 | 10.64.37.1 | 50814075 | CTPL - Supply Chain | | | | 26/07/2023 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 609071 |
| EC365-CC1 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | es ex | Stock - | Installed | HP | EliteDesk | Windows | SGC11631 | EC365-CC1 | 10.64.37.1 | 80227AE7 | | | | | 12/10/2023 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 609772 |
| EC365-CG1 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | prêt avant | Deployed | Installed | HP | EliteBook | Windows | SGC1424X | EC365-CG1 | 10.64.39.1 | 4A5176E1 | CTPL - Supply Chain | | | | 12/10/2023 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 609774 |
| EC365-102 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | prêt avant | Deployed | Installed | HP | EliteDesk | Windows | SGC7087V | EC365-102 | 10.64.37.9 | 0D04849H | CTPL - Supply Chain | | | | 13/01/2024 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 670694 |
| EC365-688 | Computer | Le Theil-sur-Huisne | prêt avant | Deployed | Installed | HP | Elite Mini | Windows | SGC3471J | EC365-688 | 10.64.37.7 | 0D04849H | CTPL - Supply Chain | | | | 13/01/2024 | 00:00 | ECDOMAIN\frhnp001 | 670690 |

6.5 Ticketing

Le Ticketing est la deuxième activité où nous passons le plus de temps, comme expliqué précédemment sur SerVess, les utilisateurs remontent leurs problèmes ou demandes et l'IT local ou l'IT central répond à leur besoin.

L'IT central nous décharge un peu du travail avec les tickets. C'est un peu plus facile. (demande de logiciel, petit problème avec un PC, etc...)

Quand la centrale ne peut pas traiter les demandes à distance, le ticket vient dans notre partie le Theil sur Huisne et nous nous en occupons.

| | | | | | | | | | | | |
|---------|---|-------------------------------------|--------------------------|---|------------|----------------------------|------------------------|------------|---------|----------------------|------------------------|
| 2837965 | 5 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Tour de PC écran people force. | Logged | Supply Chain IT On Site... | Le Theil-sur-Huisne... | Incident | 2584956 | In Progress | Digital Workplace (29) |
| 2836410 | 3 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Provide Equipment to ecdomain\frhnp001 | Logged | Supply Chain IT On Site... | Le Theil-sur-Huisne... | ServiceReq | 2583762 | Approved | Digital Workplace (29) |
| 2829310 | 3 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Offboarding (Termin... | Logged | Supply Chain IT On Site... | Le Theil-sur-Huisne... | ServiceReq | 2578083 | In Progress | Digital Workplace (29) |
| 2828426 | 3 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | New phone for ecdomain\frhnp001 | Logged | Supply Chain IT On Site... | Le Theil-sur-Huisne... | ServiceReq | 2577413 | Evaluation | Digital Workplace (29) |
| 2826166 | 3 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | New phone for ecdomain\frhnp001 | Logged | Supply Chain IT On Site... | Le Theil-sur-Huisne... | ServiceReq | 2575625 | Evaluation | Digital Workplace (29) |
| 2811296 | 3 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Configuration Librarian Team to fill in the CMOB... | Logged | Supply Chain IT On Site... | Le Theil-sur-Huisne... | ServiceReq | 2554410 | Waiting for Customer | Digital Workplace (29) |
| 2802732 | 5 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Reinstall WMS on the onboard tablet - Réinstalle... | Reassigned | Supply Chain IT On Site... | Le Theil-sur-Huisne... | Incident | 2556545 | Assigned | Digital Workplace (29) |

Voici à quoi peut ressembler nos tickets. Ici, nous avons des exemples parfaits où il y a des demandes, des problèmes et un peu de gestion de parc.

6.5.1 Demandes

Les demandes de matériel comme le ticket 2 3 4 5 qui sont des tickets de demande d'écran et de téléphones mais aussi cela peut être des tickets pour réinstaller un logiciel sur une tablette pour les caristes.

The screenshot shows the 'Service Request' form in the ServEss system. The request ID is 2583762. The customer is 'Frisaio' and the status is 'Approved'. The request is for a 'Screen' (27" (69cm) Screen). The reason for the request is 'PLANNIFICATION MEILLEUR VISUEL'. The form includes sections for 'CUSTOMER & OWNER', 'REQUEST OFFERING FORM', 'REQUESTER INFORMATION', 'CHOOSE EQUIPMENT', and 'REASON & COMMENTS'. A 'DELIVERY INFO' box on the right indicates a delivery estimate of 2 weeks 49 minutes and an average delivery of 2 days 15 hours 56 minutes.

The screenshot shows the 'Incident' form in the ServEss system. The incident ID is 2556545. The business area is 'Global IT Services' and the SLA is 'PC Workplace (Silver) for Essity'. The status is 'Assigned'. The request is for a 'Reinstall WMS sur tablette embarquée'. The form includes sections for 'CUSTOMER & OWNER', 'DETAILS', 'BUSINESS SERVICE', 'SERVICE SOLUTION', 'CI Search', and 'AUDIT INFO'. The 'DETAILS' section shows the summary and description of the incident. The 'BUSINESS SERVICE' section shows the digital workplace (29) and the service solution (PC Workplace (2040)). The 'CI Search' section shows the audit info and the attachment.

6.5.2 Problèmes

Les problèmes avec le premier ticket qui est un problème avec un pc. Dans ce cas-là, nous nous déplaçons pour aller voir ce qui se passe.

The screenshot shows the ServEss incident management interface. The top navigation bar includes links for HOME, TASK, INCIDENT, SERVICE REQUEST, PROBLEM, CHANGE, KNOWLEDGE, DEMAND ASSESSMENT, CI, EMPLOYEE, REPORTS, and MORE. The user is logged in as Theo GAUDRAY, IT Analyst.

The incident details for Incident 2584956 are displayed. The status is "In Progress". The customer is Warehouse Team Leader. The location is Le Theil-sur-Huise (Factory) - HP - C3064036. The reported by is Richard CALLY - ffrica.

The summary section contains the text: "Tour de PC écran people force." The description section contains the text: "Tour de PC ne s'allume plus car le bouton marche arrêt de la tour est HS." The business service is Digital Workplace (29). The service solution is PC Workplace (2040). The category is Hardware / Equipment. The impact is Low. The priority is 5. The source is Self Service. The external ID is empty. The linked problem is empty. The linked change is empty. The checkbox for "Is Security Related" is unchecked.

6.5.3 Ticket Gestion de Parc

Ceci est un ticket gestion de parc. Lorsqu'une personne part de l'entreprise, les RH rentrent dans leur logiciel Workday que la personne s'en va à telle date. Après cela, nous avons un ticket qui nous parvient pour que l'utilisateur qui s'en va nous ramène son matériel. Donc c'est ce cas que nous recherchons avec le nom de la personne, le matériel qui lui est affecté et nous demandons de le ramener. Après cela, nous pouvons clôturer le ticket.

The screenshot shows the ServEss service request management interface. The top navigation bar includes links for HOME, TASK, INCIDENT, SERVICE REQUEST, PROBLEM, CHANGE, KNOWLEDGE, DEMAND ASSESSMENT, CI, EMPLOYEE, REPORTS, and MORE. The user is logged in as Theo GAUDRAY, IT Analyst.

The service request details for Service Request 2578083 (In Progress) are displayed. The business area is Global IT Services. The SLA is PC Workplace (Silver) for Essity. The response target is Met. The fulfillment target is 11/20/2025 8:00 AM. The customer is Factory Logistics Manager. The location is Le Theil-sur-Huise (Factory) - HP - C3064036. The reported by is Azure Automation - azure.automation.

The request offering form section contains the following details:

- LEAVER DETAILS**
 - Leaver: [Redacted]
 - Employee Category: Employee
 - Employee Status: Active
 - Country: France
 - Location: [Redacted]
 - Termination Date: 11/14/2025
 - Leave Date: 11/14/2025
- REASON & COMMENTS**
 - Reason for Request: Automated Offboarding process triggered by Workday

6.5.4 Clôturer un ticket

Sur le ticket, nous allons dans la partie Task et nous avons 2 Taches : une qu'une personne a déjà effectué et une deuxième que personne n'a pris et donc celle-ci, nous cliquons dessus et nous faisons accept.

The screenshot shows the ServEss web application interface. The top navigation bar includes links for HOME, TASK, INCIDENT, SERVICE REQUEST, PROBLEM, CHANGE, KNOWLEDGE, DEMAND ASSESSMENT, CI, EMPLOYEE, REPORTS, and MORE. The user profile 'Théo GAUDRAY IT Analyst' is visible in the top right. The main content area displays the incident details for 'Incident: 2584956 (In Progress)' with a Business Area of 'Global IT Services' and an SLA of 'PC Workplace (Silver) for Essty'. The 'CUSTOMER & OWNER' section shows customer information and a list of tasks. The 'TASK (2)' tab is active, showing a table of tasks:

| Is Un... | Task # | Fl... | Status | Team | Owner | Subject | Parent Custo... | Parent Locat... | Parent Status | Parent Object | Parent ID | Parent Service | Total Effort | Planne |
|----------|---------|-------|-----------|-----------------------------------|-------|--------------------------------|-----------------|-----------------|---------------|---------------|-----------|----------------|--------------|--------|
| | 2837965 | | Logged | Supply Chain IT On Site Tissue... | | Tour de PC écran people force. | Richard CALL... | Le Thell-sur... | In Progress | Incident | 2584956 | PC Workplac... | 11/14/25 | |
| | 2837875 | | Completed | WSS Global Service Desk | | Tour de PC écran people force. | Richard CALL... | Le Thell-sur... | In Progress | Incident | 2584956 | PC Workplac... | 11/14/25 | |

La deuxième étape est dans l'onglet résolution. Dire ce qu'on a fait pour résoudre le problème ou si le matériel est bien installé. Ensuite, nous cliquons sur « inform customer about résolution », le ticket est fermé et l'utilisateur concerné reçoit un mail pour confirmer que cela est bien fait et a un questionnaire de satisfaction.

The screenshot shows the 'RESOLUTION' tab in the ServEss interface. It includes a text area for the resolution description, a 'Category' dropdown set to 'Hardware / Equipment', a 'Cause Code' dropdown, and an 'EWO Impact' dropdown set to 'It is not EWO related'. There is a button 'Inform Customer about Resolution' and a checkbox 'Attach File(s) to Resolution Notification'. A message on the right states: 'Inform Customer is disabled because: - CauseCode is not set - Resolution is not set'.

7 Conclusion

Au terme de mon alternance au sein du service informatique du site Essity Le Theil-sur-Huisne, j'ai pu développer des compétences techniques solides tout en découvrant les exigences d'un environnement industriel moderne, structuré et fortement orienté vers la sécurité et la performance. Cette expérience m'a permis de comprendre l'importance d'un parc informatique fiable et maintenu selon des standards précis, indispensables au bon fonctionnement d'un site de production en activité quasi permanente.

Au fil des mois, j'ai pu monter en compétences sur l'ensemble des missions confiées : la préparation et la migration des postes vers Windows 11, la gestion quotidienne du parc, l'assistance technique de proximité, et la prise en charge des tickets via SerVess. L'utilisation d'outils professionnels comme Ecap ou le portail d'entreprise m'a offert une vision plus complète de la gestion des comptes, des licences, de la sécurité et des droits d'accès. Ces activités m'ont permis de gagner en autonomie, d'apprendre à résoudre des problèmes variés et de comprendre l'importance d'un support réactif, capable d'agir rapidement pour éviter tout impact sur la production.

Au-delà des aspects techniques, cette alternance m'a énormément apporté sur le plan humain. J'ai appris à communiquer efficacement avec des utilisateurs aux profils très différents, à m'adapter à leurs contraintes de production et à gérer les priorités en fonction des urgences du site. L'accompagnement de mon tuteur Frédéric VITOUX et mon collègue formateur Thierry PERENNEC et des membres de l'équipe IT a été un véritable atout, me permettant de progresser dans un environnement professionnel bienveillant et structuré.

Cette immersion au sein d'Essity m'a permis de confirmer mon intérêt pour les métiers du support informatique et de l'administration système. Elle m'a donné la confiance nécessaire pour envisager la suite de mon parcours dans ce domaine. Je retiens de cette expérience une véritable montée en compétences, une compréhension plus précise du fonctionnement d'un système d'information d'entreprise, et le sentiment d'avoir contribué, à mon niveau, au bon déroulement des activités du site.

BTS SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS

SESSION 2024

Tableau de synthèse des réalisations professionnelles

| | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|--|
| NOM et prénom : Gaudray Theo | | | | N° candidat : 2303840229 | | | |
| Centre de formation : Le Mans | | | | Option : <input checked="" type="checkbox"/> SISR <input type="checkbox"/> SLAM | | | |
| Adresse URL du portfolio : https://theo.gaudray.formation-esiac.fr | | | | | | | |
| <div>Compétences mises en œuvre</div> <div>Réalisations professionnelles (titulés et liste des documents et productions associés)</div> | Période (debut à terme du 11/09/2023 au 21/09/2024) | 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">• Planifier et gérer le patrimoine informatique• Exploiter des outils logiciels, en tenant compte de l'impact de leur utilisation sur la sécurité et la performance• Mettre les services en place et assurer leur maintenance et l'actualisation des données• Mettre les services en place et assurer leur maintenance et l'actualisation des données• Mettre les services en place et assurer leur maintenance et l'actualisation des données | <ul style="list-style-type: none">• Collecter, valider et traiter les données des utilisateurs• Analyser les données des utilisateurs et les données des applications• Traiter les données des utilisateurs et les données des applications• Traiter les données des utilisateurs et les données des applications | <ul style="list-style-type: none">• Planifier et gérer le patrimoine informatique• Exploiter des outils logiciels, en tenant compte de l'impact de leur utilisation sur la sécurité et la performance• Mettre les services en place et assurer leur maintenance et l'actualisation des données• Mettre les services en place et assurer leur maintenance et l'actualisation des données• Mettre les services en place et assurer leur maintenance et l'actualisation des données | <ul style="list-style-type: none">• Planifier et gérer le patrimoine informatique• Exploiter des outils logiciels, en tenant compte de l'impact de leur utilisation sur la sécurité et la performance• Mettre les services en place et assurer leur maintenance et l'actualisation des données• Mettre les services en place et assurer leur maintenance et l'actualisation des données• Mettre les services en place et assurer leur maintenance et l'actualisation des données | <ul style="list-style-type: none">• Planifier et gérer le patrimoine informatique• Exploiter des outils logiciels, en tenant compte de l'impact de leur utilisation sur la sécurité et la performance• Mettre les services en place et assurer leur maintenance et l'actualisation des données• Mettre les services en place et assurer leur maintenance et l'actualisation des données• Mettre les services en place et assurer leur maintenance et l'actualisation des données | <ul style="list-style-type: none">• Planifier et gérer le patrimoine informatique• Exploiter des outils logiciels, en tenant compte de l'impact de leur utilisation sur la sécurité et la performance• Mettre les services en place et assurer leur maintenance et l'actualisation des données• Mettre les services en place et assurer leur maintenance et l'actualisation des données• Mettre les services en place et assurer leur maintenance et l'actualisation des données |
| Réalisation en cours de formation | | | | | | | |
| Voir la Technologie les différents type de cyberattaque | | | | | | | X |
| Culture visuelle, Site web Portfolio | | | | X | | | X |
| Mise en place d'installation et segmentation réseau (VLAN Sous-réseaux) | | | | | | | |
| Mise en place de Services sous Windows Serveur (AD, DHCP, DNS, WS) | | X | | | X | X | |
| Mise en place de Services sous Linux Serveur (DHCP, Fog, GLPI, Moodle) | | | | | | | |
| Configuration et administration de switchs et routeurs (VLAN, trunk, routage, sécurité) | | X | X | | | X | |
| Profil LinkedIn | | | | | | | X |
| Réalisation en milieu professionnel en cours de première année | | | | | | | |
| Migration Windows 10 -> Windows 11 | | X | X | | X | X | |
| Gestion de parc et gestion de base de données SQL/NoSQL | | | | | | | |
| Assistance Utilisateur | | | X | | | X | |
| Réalisation en milieu professionnel en cours de seconde année | | | | | | | |
| Assistance utilisateurs | | | X | | | X | |
| Migration Windows 10 -> Windows 11 | | X | X | | X | X | |

2023/09/20