

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 DUFATEL
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 149 530 425 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

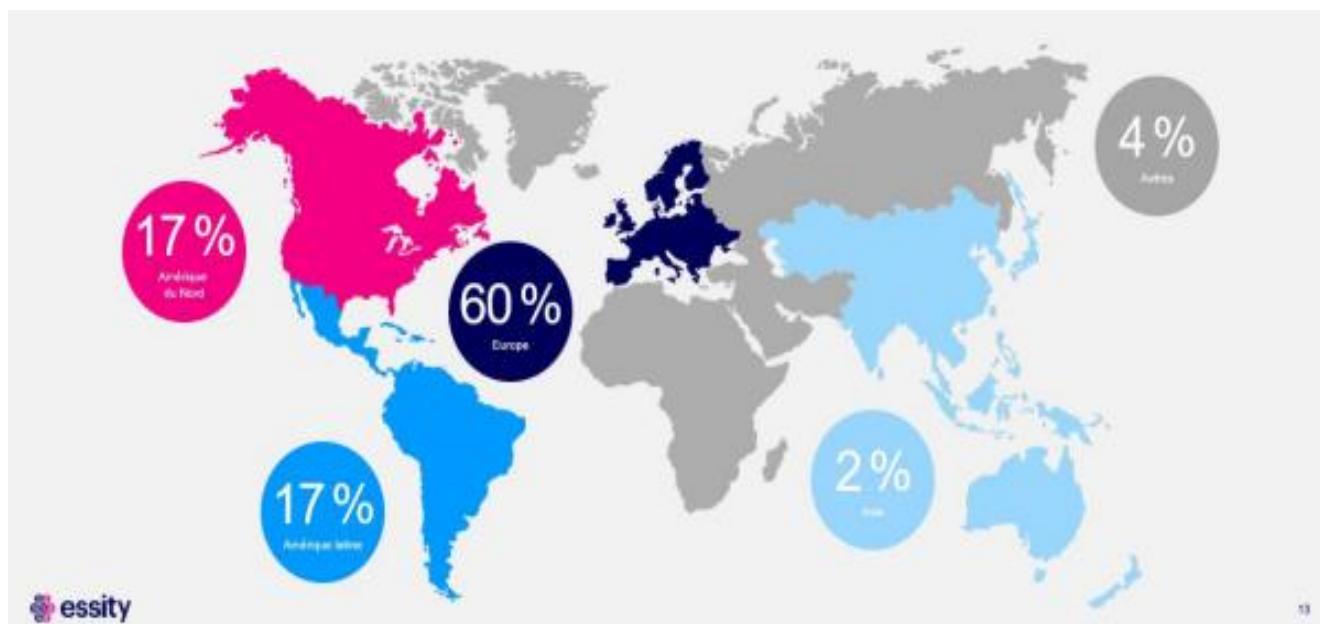
Essity place la durabilité au cœur de sa stratégie. L'entreprise s'engage notamment à réduire son empreinte carbone et améliorer son efficacité énergétique, promouvoir l'économie circulaire par le recyclage et l'écoconception, assurer une gestion responsable de l'eau et des matières premières (notamment 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 un 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...)

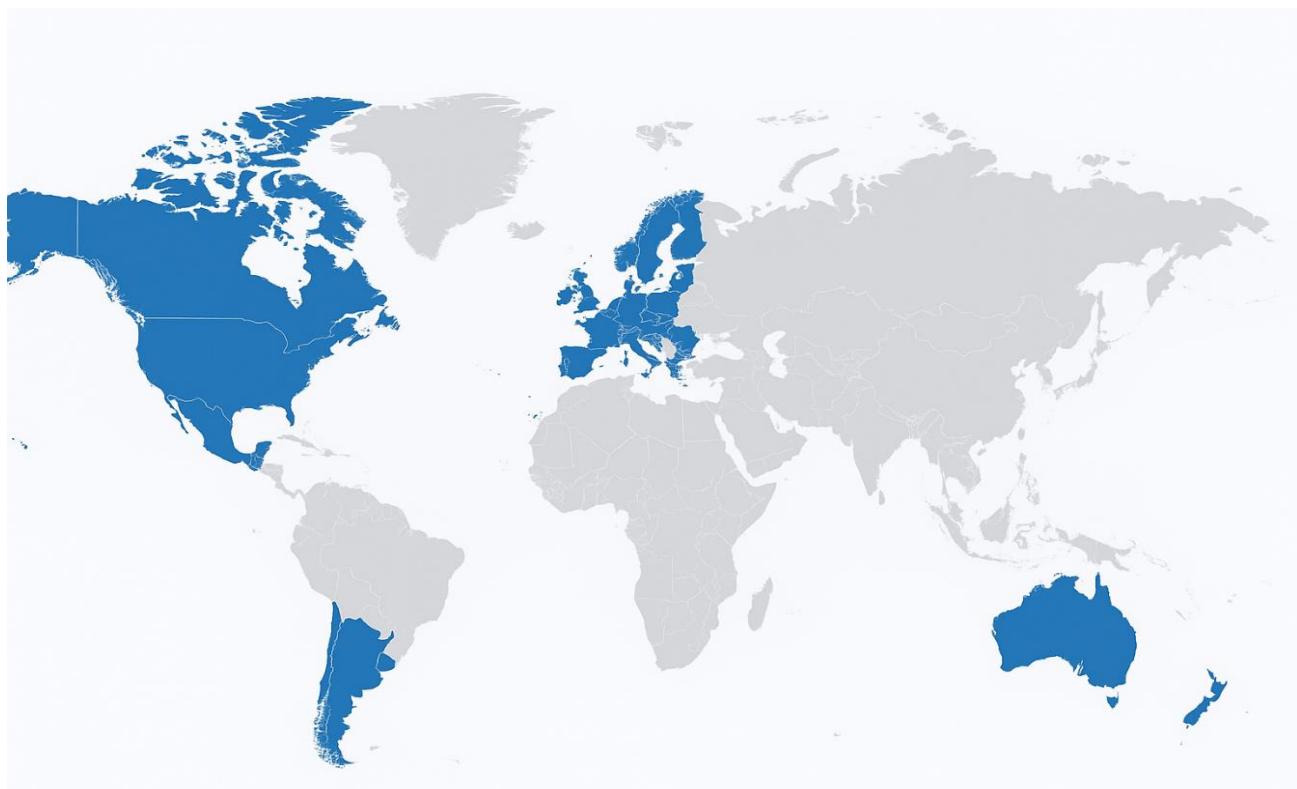
1.4 Répartition du chiffre d'affaires dans le monde



2. Emprise Géographique

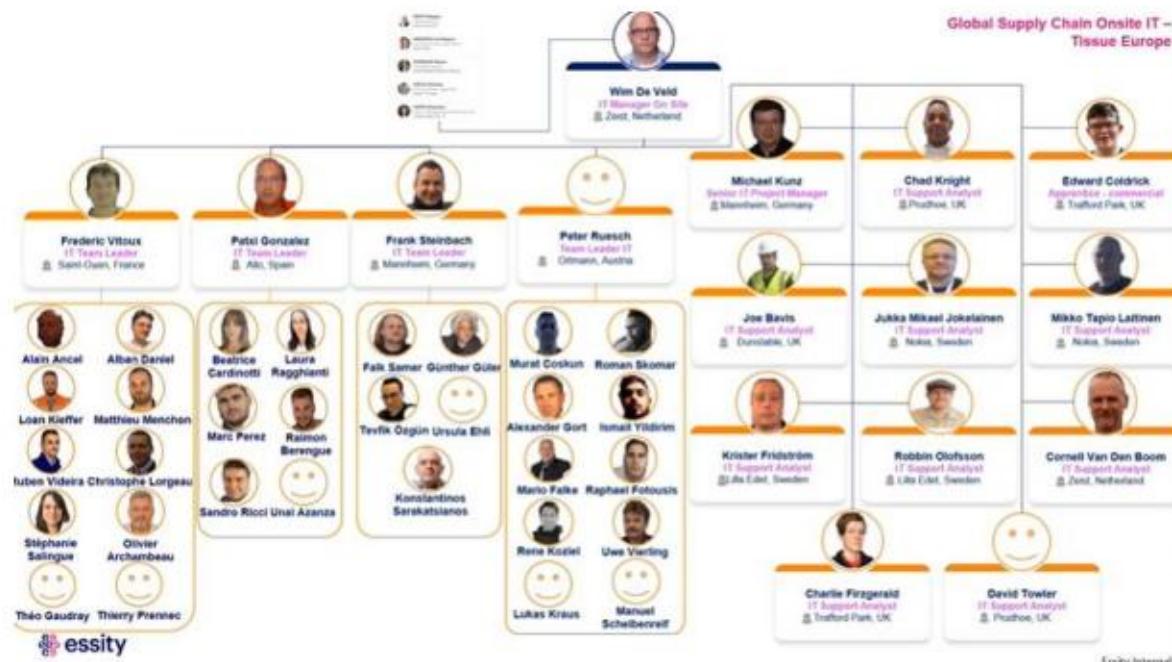
2.1 A l'échelle mondiale

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.

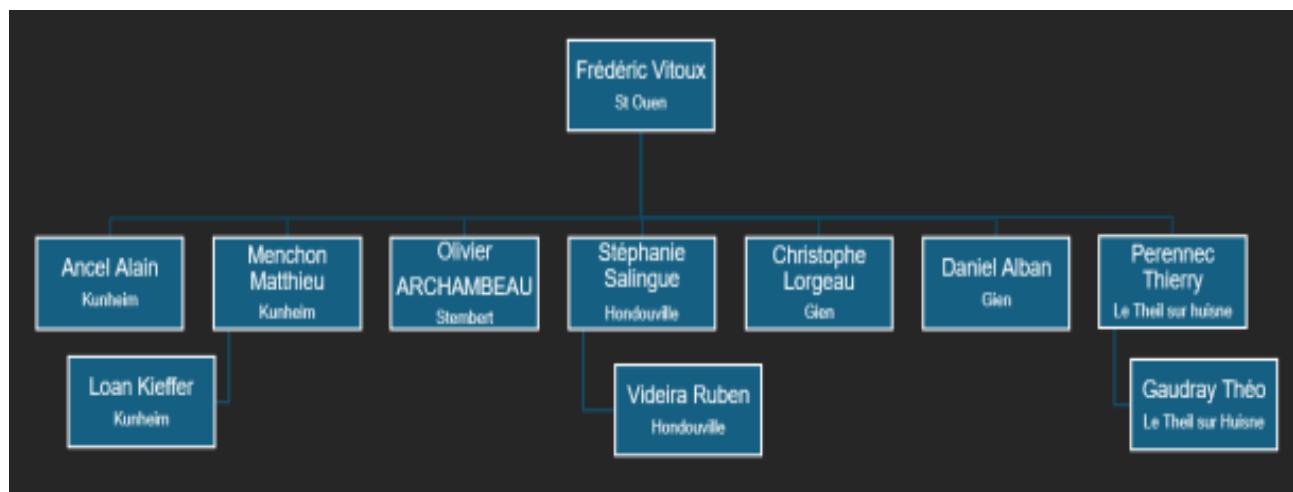
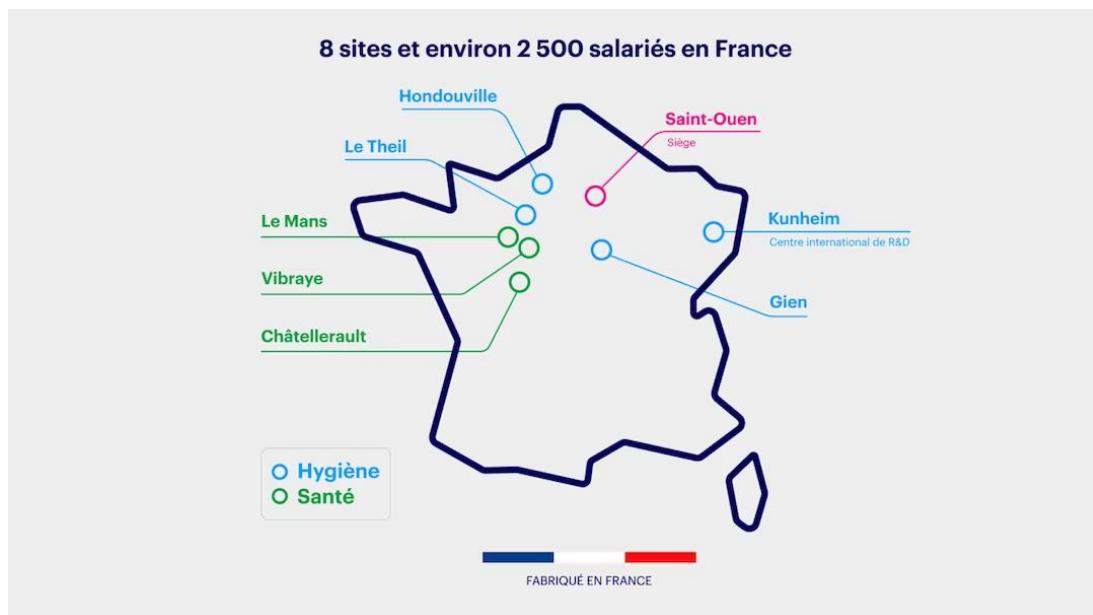


Tissue Europe Locations

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 , Witzhausen
12. Germany , Kostheim
13. Germany , Mannheim
14. France, Houssen
15. France , Gien
16. France , Le Theil
17. France , Kunheim
18. Belgium, Stembeert
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

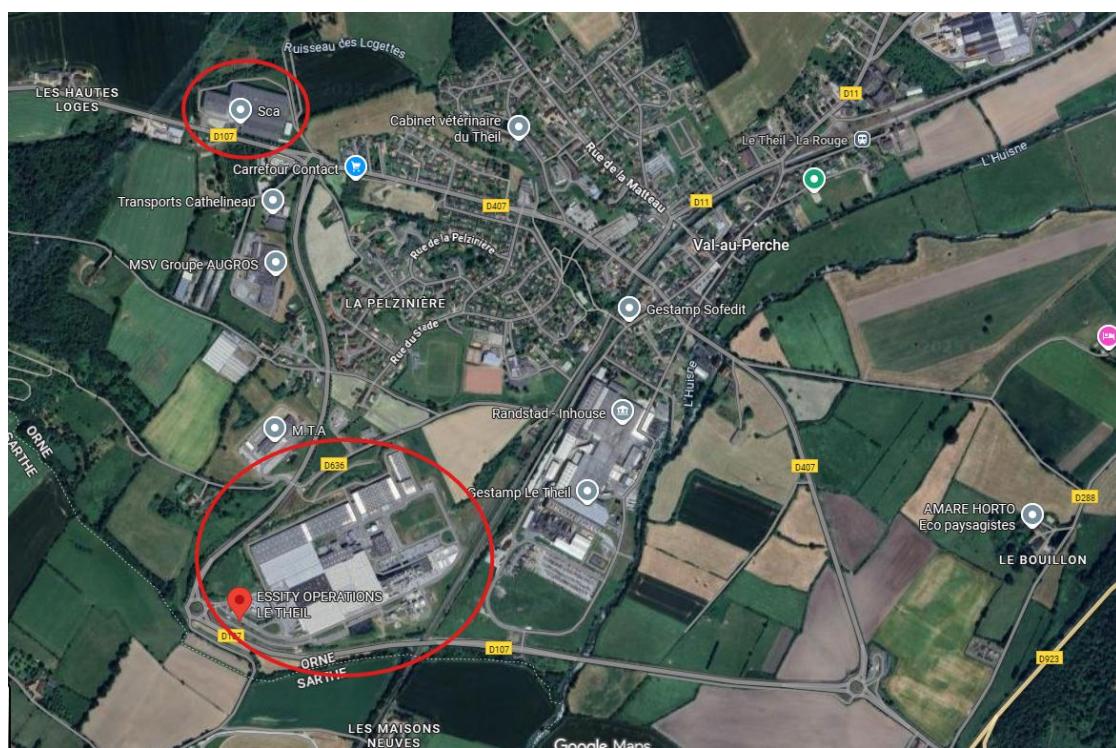
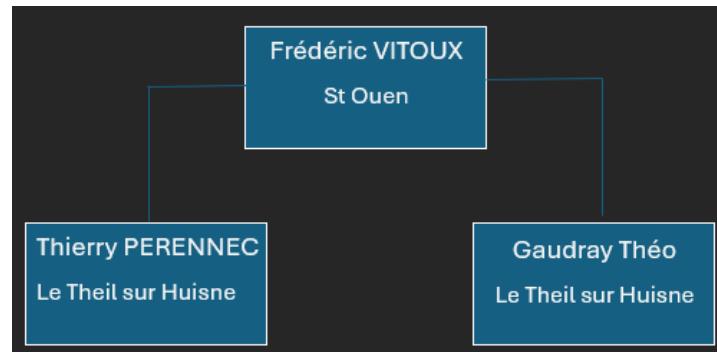
L'implantation géographique d'Essity en France s'étend sur huit sites, répartis entre les activités Hygiène et Santé, ainsi que le siège où se trouve l'équipe France/Belgique avec laquelle je collabore quotidiennement.



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 essuie-tout, 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.

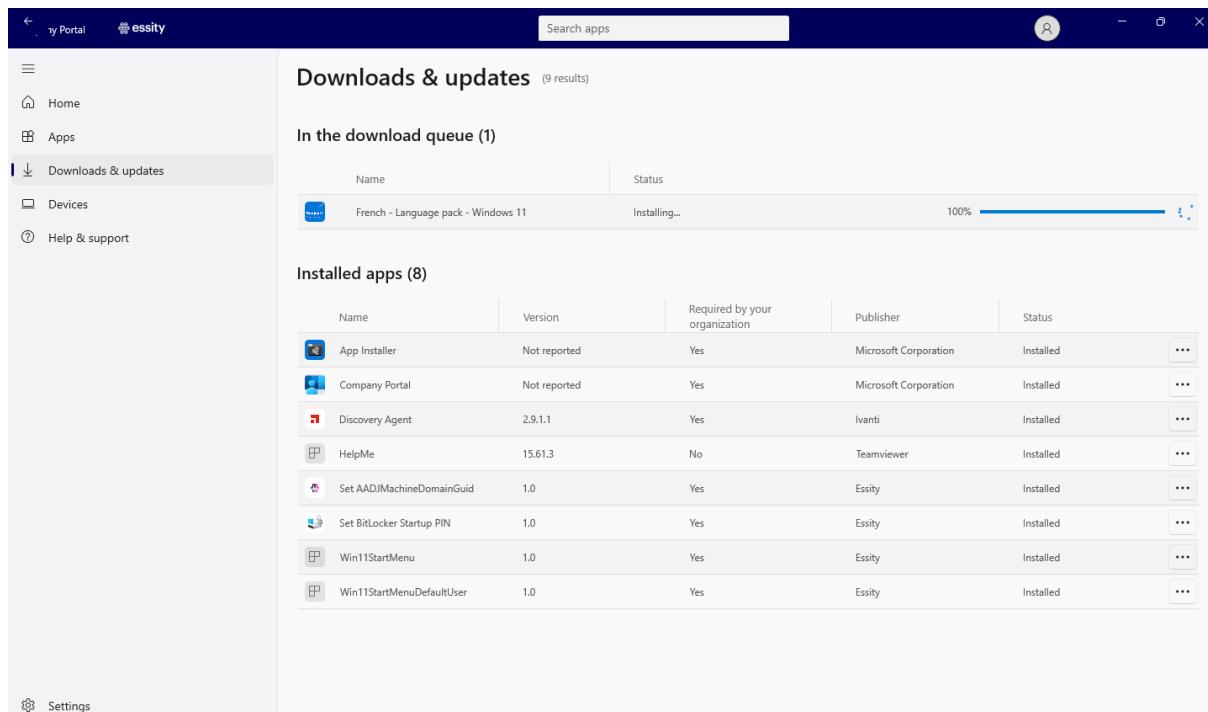
Si c'est un nouvel arrivant sur notre système de Ticketing, nous avons un ticket qui apparaît avec les informations du nouvel arrivant et les informations du compte. (adresse mail niveau de licence, poste etc...)

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.



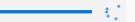
Pour commencer, nous installons Windows via une clé avec un iso Windows 11. L'installation doit se faire en Anglais (États-Unis), sinon le pc ne rentre pas dans l'AD. Une fois le pc démarré, nous lançons les mises à jour et nous lançons le téléchargement du pack français pour Windows dans le portail 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 certaines personnes installent selon le poste de la personne et l'utilisateur peut installer des logiciels via le portail tout seul.



Downloads & updates (9 results)

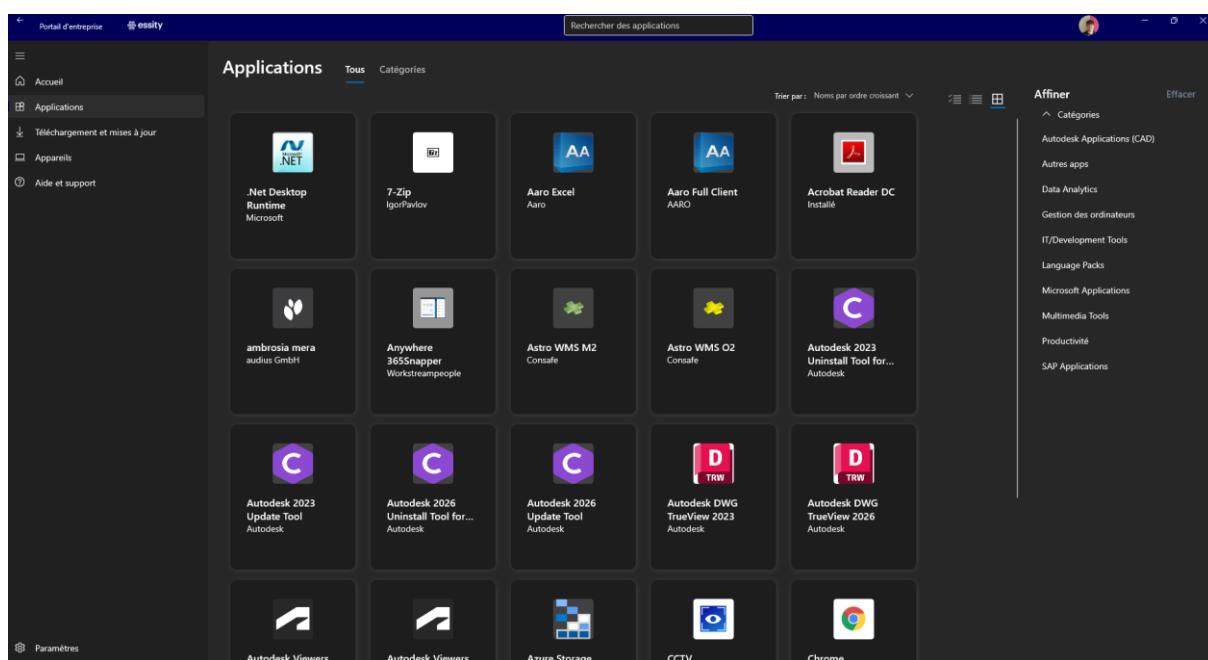
In the download queue (1)

Name	Status
French - Language pack - Windows 11	Installing--

100% 

Installed apps (8)

Name	Version	Required by your organization	Publisher	Status
App Installer	Not reported	Yes	Microsoft Corporation	Installed
Company Portal	Not reported	Yes	Microsoft Corporation	Installed
Discovery Agent	2.9.1.1	Yes	Ivanti	Installed
HelpMe	15.61.3	No	Teamviewer	Installed
Set AADMachineDomainGuid	1.0	Yes	Essity	Installed
Set BitLocker Startup PIN	1.0	Yes	Essity	Installed
Win11StartMenu	1.0	Yes	Essity	Installed
Win11StartMenuDefaultUser	1.0	Yes	Essity	Installed



Applications Tous Catégories

Rechercher des applications

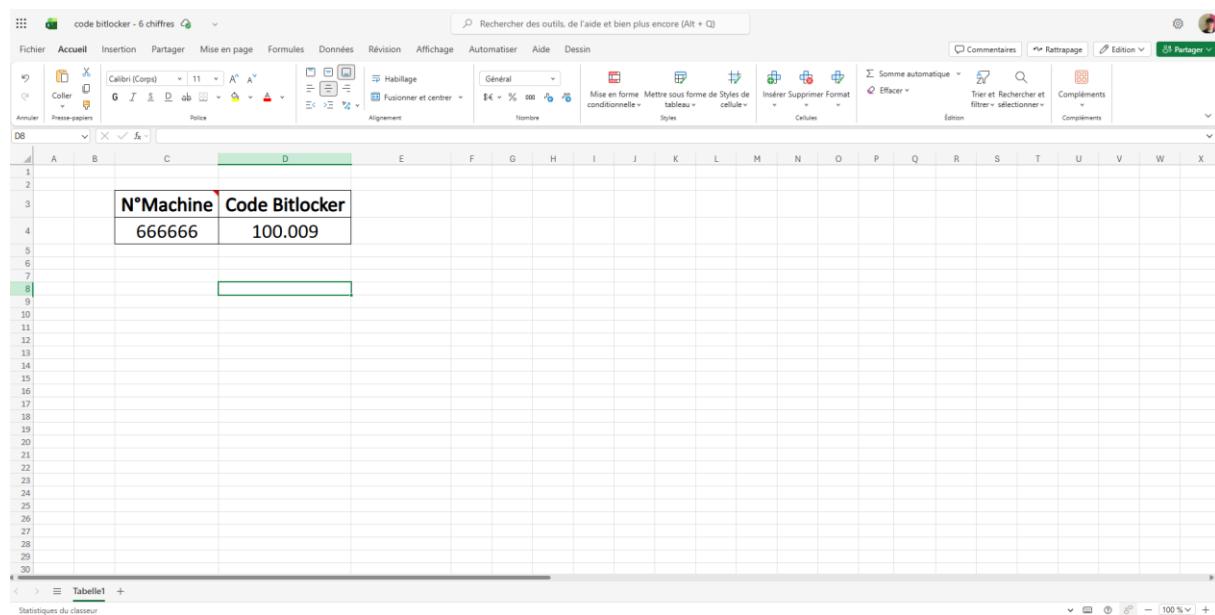
Affiner

- Catégories
 - Autodesk Applications (CAD)
 - Autres apps
 - Data Analytics
 - Gestion des ordinateurs
 - IT/Development Tools
 - Language Packs
 - Microsoft Applications
 - Multimedia Tools
 - Productivité
 - SAP Applications

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.



A screenshot of a Microsoft Excel spreadsheet titled "code bitlocker - 6 chiffres". The table contains one row of data:

N°Machine	Code Bitlocker
666666	100.009

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.

The screenshot shows the ServEss application interface. At the top, there's a navigation bar with links like HOME, TASK, INCIDENT, SERVICE REQUEST, PROBLEM, CHANGE, KNOWLEDGE, DEMAND ASSESSMENT, CI, EMPLOYEE, REPORTS, SERVICE-SOLUTION, and MORE... A user profile for 'Théo GAUDRAY IT Analyst' is visible on the right. Below the navigation, a search bar shows 'All (record of 1 search records)' and a 'Search for CI' field. The main content area displays a 'Workstation : EC365-CG5221HHB' record. The record details include:

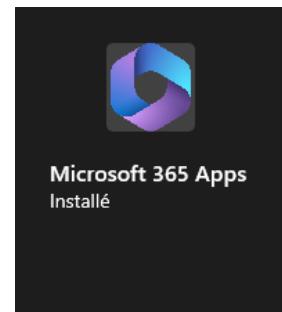
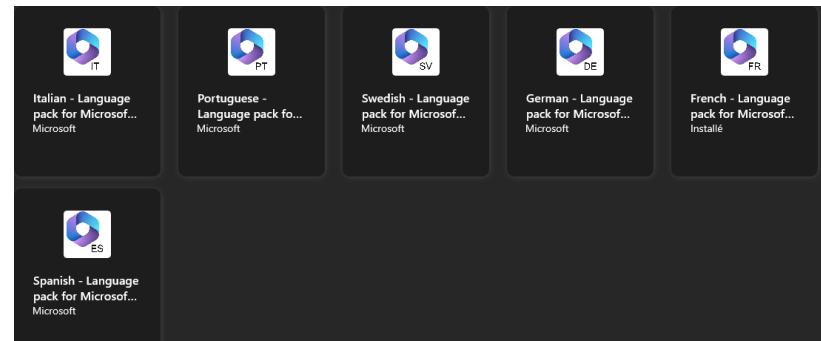
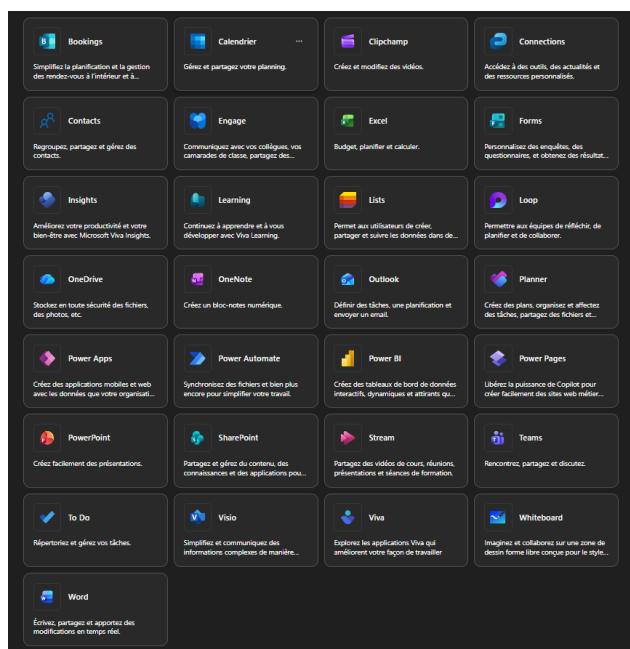
- Name:** EC365-CG5221HHB
- Category:** Computer
- Status:** Discovered
- Customer:** [redacted] (OrgUnit: FR996105, GSC - Manufacturing - CG Europe)
- Default MAC:** 24FBF3F40282
- FQDN:** EC365-CG5221HHB.ECDOMAIN.NET
- Domain:** ECDOMAIN.NET
- Description:** HP EliteBook 840 14 inch G11 Notebook PC
- Asset Tag:** [redacted]
- Shared PC:**
- Device Is Loaned:**
- Responsible Team:** WSS EU South Configuration Librarians - ...
- Location:** Gien - HP - C3172076
- Location Details:** [redacted]
- Device Details (Discovery):**
 - Manufacturer:** HP
 - Model:** EliteBook 840 14 inch G11 Notebook ...
 - Serial Number:** 5CG5221HHB
 - Chassis Type:** Notebook
 - Total Memory:** 16 GB
 - Total Disk Space:** 237.58 GB
 - Free Disk Space:** 191.39 GB (81%)
 - Portable:**
 - Operating System:** Windows 10 (en-GB)
 - OS Edition:** Enterprise
 - OS Major Version:** 10
 - OS Minor Version:** 0
 - OS Build Number:** 26100
 - OS Display Version:**
 - Service Pack:**
 - Login Name:** ECDOMAIN\frhseme
 - Image Type:**
 - Image Version:**
 - Image Build:**
 - Client Role:**
 - Client Install Date:**
 - Home Site:**

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.

The image consists of three vertically stacked screenshots of the ServEss Global Service Portal, which is part of the Essity platform.

Screenshot 1: Software Installation / Service Catalog Request

- Requester Information:** Requested by Théo GAUDRAY.
- I am requesting this for:** Théo GAUDRAY - frithgy
- 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
- Buttons:** Save for Later, Review & Submit, Cancel

Screenshot 2: Software Installation / Service Catalog Request (with dropdown menu open)

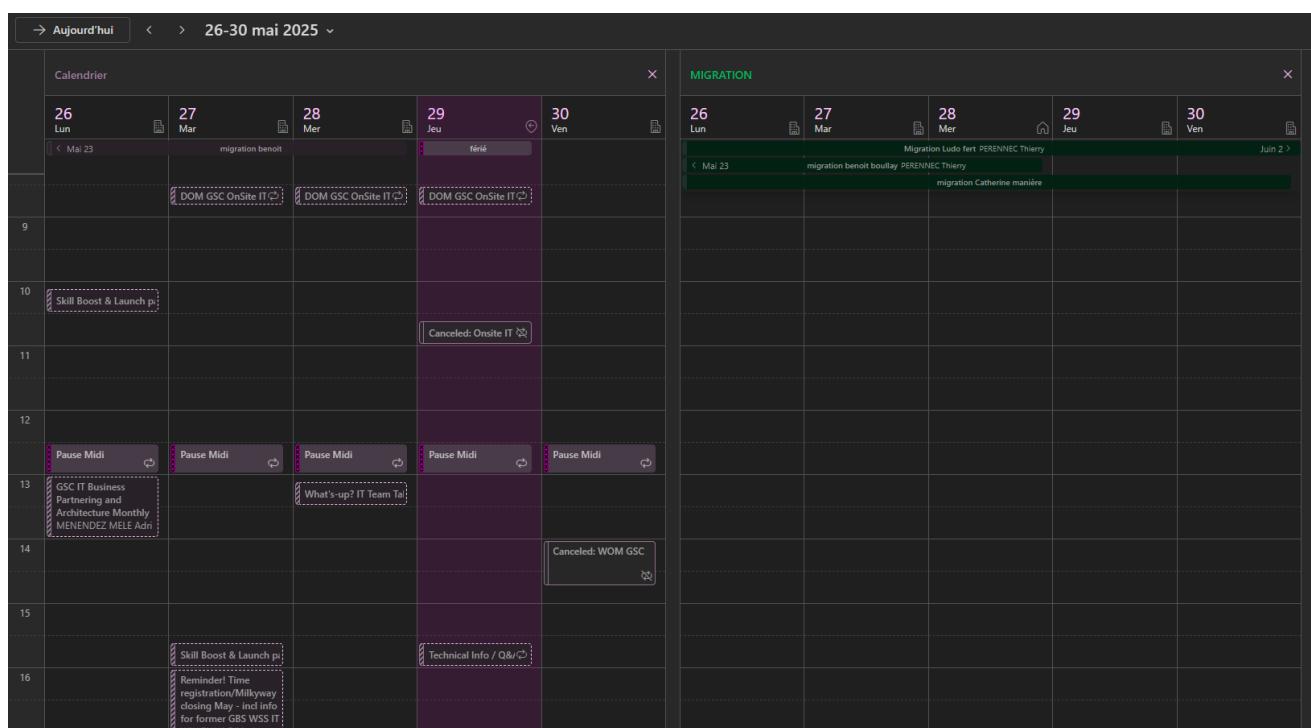
- Software Information:** I need support with:
 - A new software/ license (not used on this PC yet)
 - A software/ license I used before, but does not work
- Filter Options:** Adobe Applications, Autodesk Applications (CAD), Common Applications, Communication, Data Analytics, IT/Development Tools, Local Applications
- Fulfillment Comment Additional Text:** The software I need is not listed
- Reason & Comments:**
- Buttons:** Save for Later, Review & Submit, Cancel

Screenshot 3: Service Catalog / The Global Service Catalog

- Filter Options:** My Saved Filters, Most popular, Favorites, Australasia, EWW, 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 & Authorizations. Citrix Access. Request a Citrix technical connection to a re...
 - HR and Workday**: WBS - Project time registration. Request help or report an issue related to t...

Une fois que la personne a tous ses logiciels installés sur le nouveau pc, qu'il est mis à jour et qu'il est en français, l'utilisateur peut venir le chercher au bureau. Si c'est un nouvel embauché, nous expliquons SerVess et les 2-3 petites règles à respecter (pas de clé USB, ne pas partager son mot de passe, etc ...) et pour un employé Essity, nous expliquons les nouveautés de Windows 11 par rapport à Windows 10 (Pin Hello interface ETC...).

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.



Calendrier		MIGRATION							
26	Lun	27	Mar	28	Mer	29	Jeu	30	Ven
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									

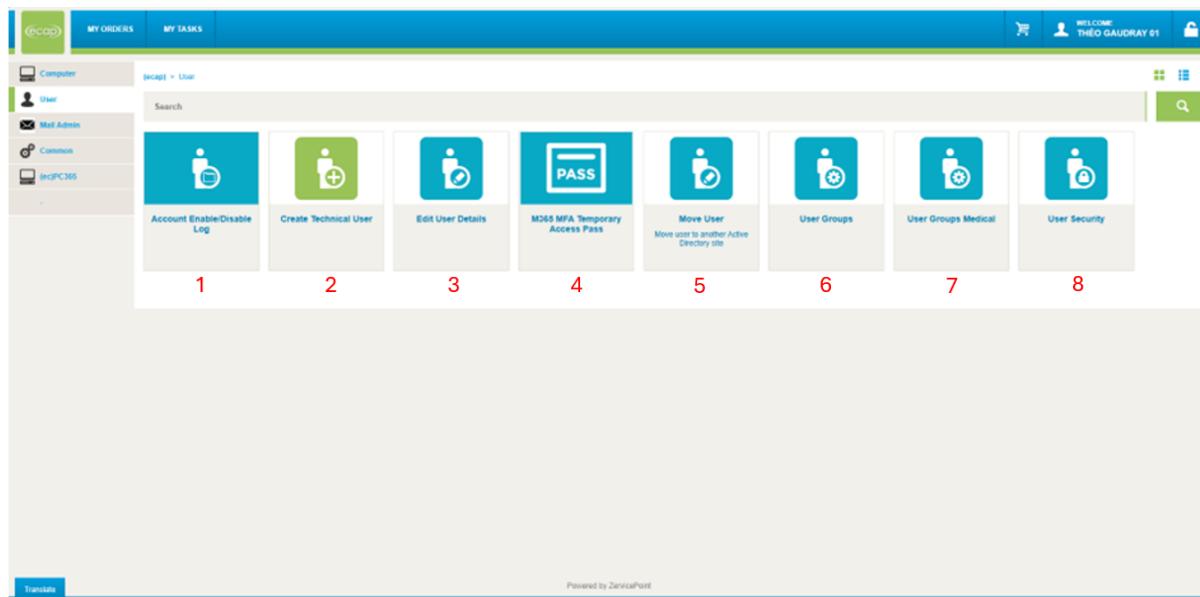
6.2 Présentation de l'outil ecap

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 :

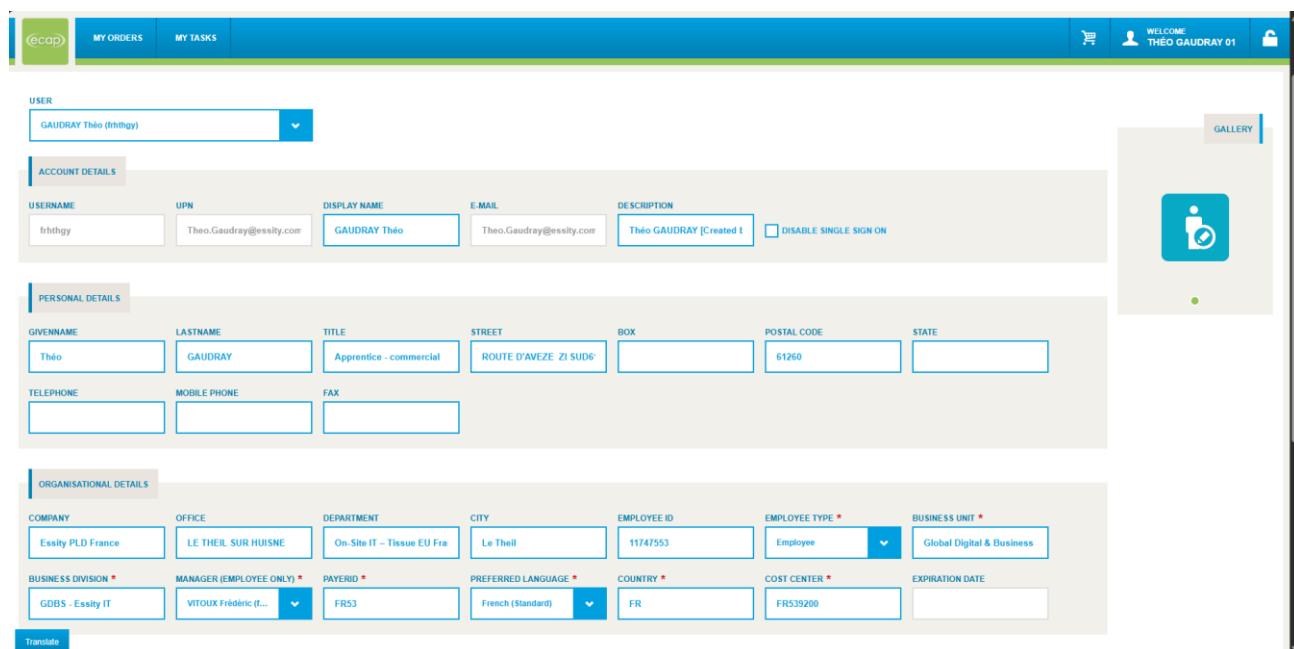
- 1 – activer ou désactiver un compte
- 2 – Créer un Users technicien (souvent utilisé pour créer des group account)
- 3 – Modifier des détails sur le compte (changement de nom d'adresse de poste...)
- 4 – Créer un mot de passe temporaire pour 12h
- 5 – Déplacer un Users s'il change de site de production
- 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.

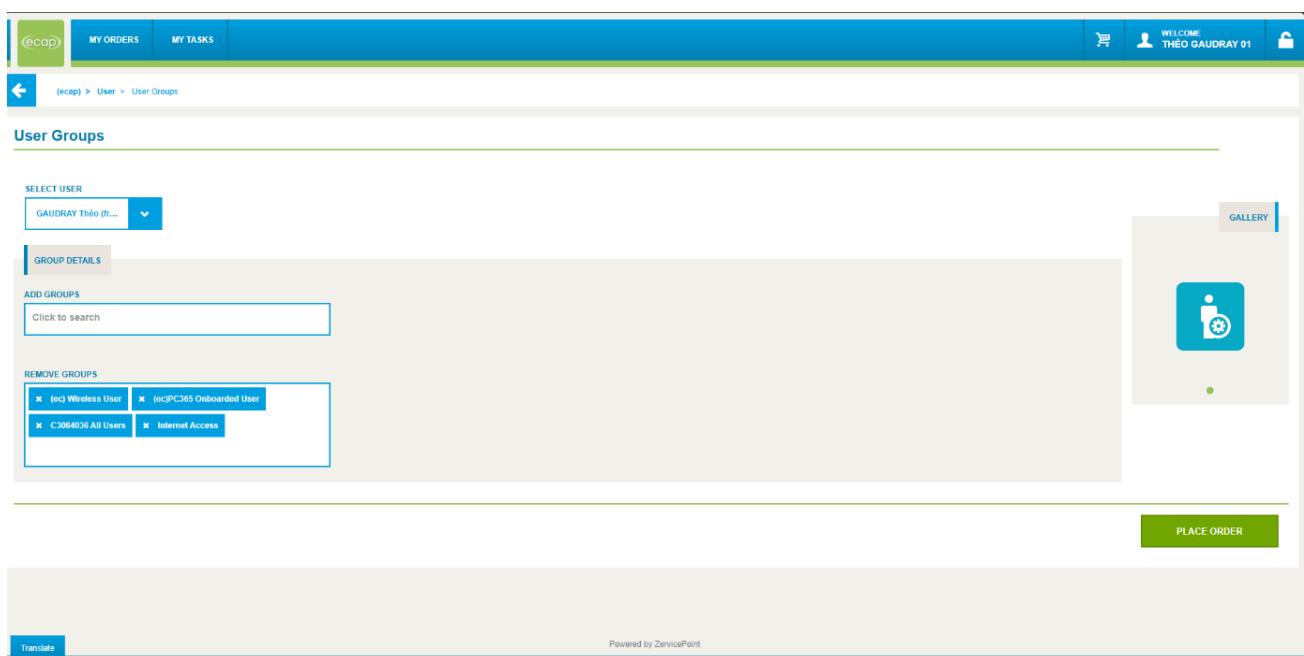
Dans la partie User détails, voici ce que nous avons : les informations sur la personne que nous avons recherchées, ce qui nous intéresse le plus est en bas dans licence détails, c'est ici que l'on peut voir la licence que possède l'utilisateur.

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.



The screenshot shows the (ecap) user details page for Theo Gaudray. The top navigation bar includes links for MY ORDERS, MY TASKS, and a user profile. The main content area is divided into sections:

- USER**: Displays the user name GAUDRAY Théo (frthgy).
- ACCOUNT DETAILS**: Contains fields for USERNAME (frthgy), UPN (Theo.Gaudray@essity.com), DISPLAY NAME (GAUDRAY Théo), E-MAIL (Theo.Gaudray@essity.com), DESCRIPTION (Théo GAUDRAY [Created]), and a checkbox for DISABLE SINGLE SIGN ON.
- PERSONAL DETAILS**: Fields for GIVENNAME (Théo), LASTNAME (GAUDRAY), TITLE (Apprentice - commercial), STREET (ROUTE D'AVEZE ZI SUD6), BOX (), POSTAL CODE (61260), and STATE ().
- ORGANISATIONAL DETAILS**: Fields for COMPANY (Essity PLD France), OFFICE (LE THEIL SUR HUISNE), DEPARTMENT (On-Site IT – Tissus EU Fra), CITY (Le Theil), EMPLOYEE ID (11747553), EMPLOYEE TYPE (Employee), BUSINESS UNIT (Global Digital & Business), BUSINESS DIVISION (GDBS - Essity IT), MANAGER (VITOUX Frédéric (T...)), PAYERID (FR53), PREFERRED LANGUAGE (French (Standard)), COUNTRY (FR), COST CENTER (FR539200), and EXPIRATION DATE ().



The screenshot shows the (ecap) user groups page for Theo Gaudray. The top navigation bar includes links for MY ORDERS, MY TASKS, and a user profile. The main content area includes:

- User Groups**: A section titled "SELECT USER" with a dropdown menu showing GAUDRAY Théo (fr...).
- GROUP DETAILS**: A search bar labeled "ADD GROUPS Click to search".
- REMOVE GROUPS**: A list of selected groups: (x) (ec) Wireless User, (x) (ec)PC365 Onboarded User, (x) C3064036 All Users, and (x) Internet Access.
- A green "PLACE ORDER" button at the bottom right.

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.

The screenshot shows a user profile creation form in ServiceNow. The 'ORGANISATIONAL DETAILS' section includes fields for Company (Essity PLD France), Office (LE THEIL SUR HUISNE), Department (On-Site IT – Tissu EU Fra), City (Le Theil), Employee ID (11747553), Employee Type (Employee), Business Unit (Global Digital & Business), Business Division (GDBS - Essity IT), Manager (VITOUX Frédéric), Payroll ID (FR53), Preferred Language (French (Standard)), Country (FR), Cost Center (FR539200), and Expiration Date. The 'AUTHENTICATION METHODS' section shows details for a phone number, including a masked number (+33*****78) and a full number (EC365-682207). The 'LICENSE DETAILS' section contains a single entry: E3. A large callout box highlights the 'LICENCE DETAILS' section, listing the following user groups:

- ✖ (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
- ✖ Ig-c3064036-acl-converting-ot-access
- ✖ Ig-c3240011-intranet-RIS-SCAMobile
- ✖ Liste_telephonique_Write
- ✖ Planning_Présences_Bat5_Write
- ✖ Téléphonie_Write

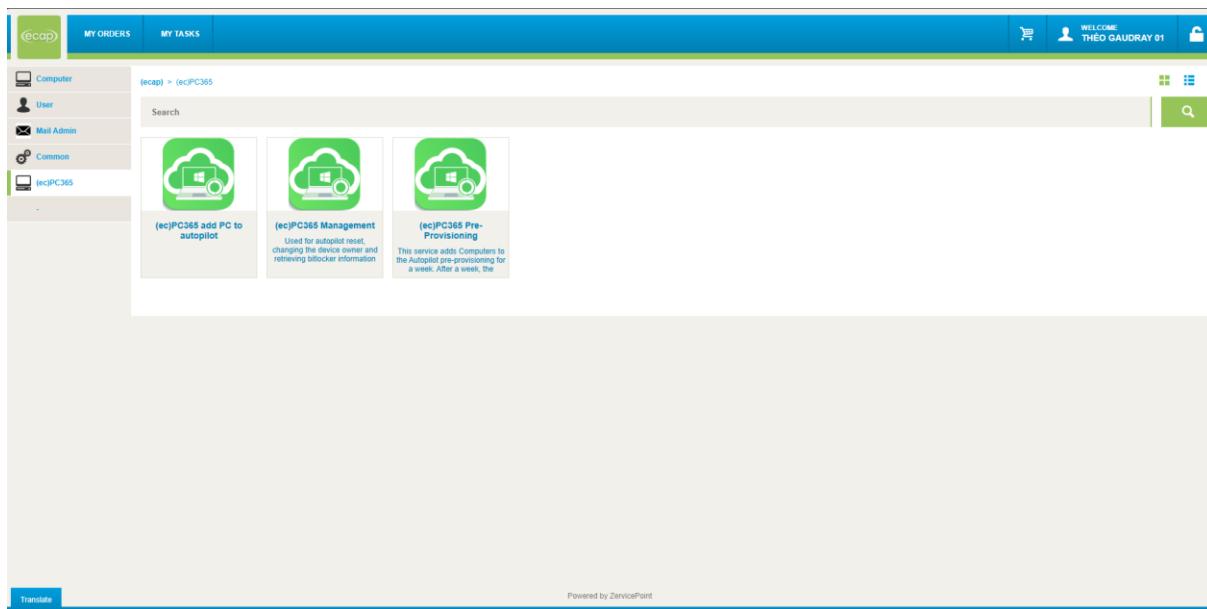
The screenshot shows the ecap software interface. At the top, there are tabs for 'MY ORDERS' and 'MY TASKS'. On the right, there's a welcome message for 'THEO GAUDRAY 01' and a shopping cart icon. Below the header, there's a search bar with the text 'GAUDRAY Théo (frhthgy)' and a dropdown arrow. A note says 'The following search criteria can be used: SamAccountName (e.g. gbjohdoe), Display name: (e.g. Doe John)'. The main area is divided into sections: 'ACCOUNT DETAILS' (Current Location: ecdomain.net/EUIFR/LTHIC3064036/Users/frhthgy), 'USERNAME' (frhthgy), 'DISPLAY NAME' (GAUDRAY Théo), 'E-MAIL' (Theo.Gaudray@essity.com), 'EMPLOYEE TYPE' (Employee), 'DESCRIPTION' (Theo GAUDRAY [Created by Automation from Work]), 'LAST LOGON' (9/8/2025 8:25 AM), 'PASSWORD LAST SET' (8/16/2025 8:37 PM), and 'EXPIRATION DATE' (empty). To the right, there's a 'GALLERY' section with a blue icon. At the bottom, there are checkboxes for 'ACCOUNT DISABLED', 'CHANGE PASSWORD AT NEXT LOGON', 'RESET PASSWORD', 'PASSWORD EXPIRED', 'CHANGE EXPIRATION DATE', and 'ACCOUNT NEVER EXPIRES'. A 'PLACE ORDER' button is at the bottom right.

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.

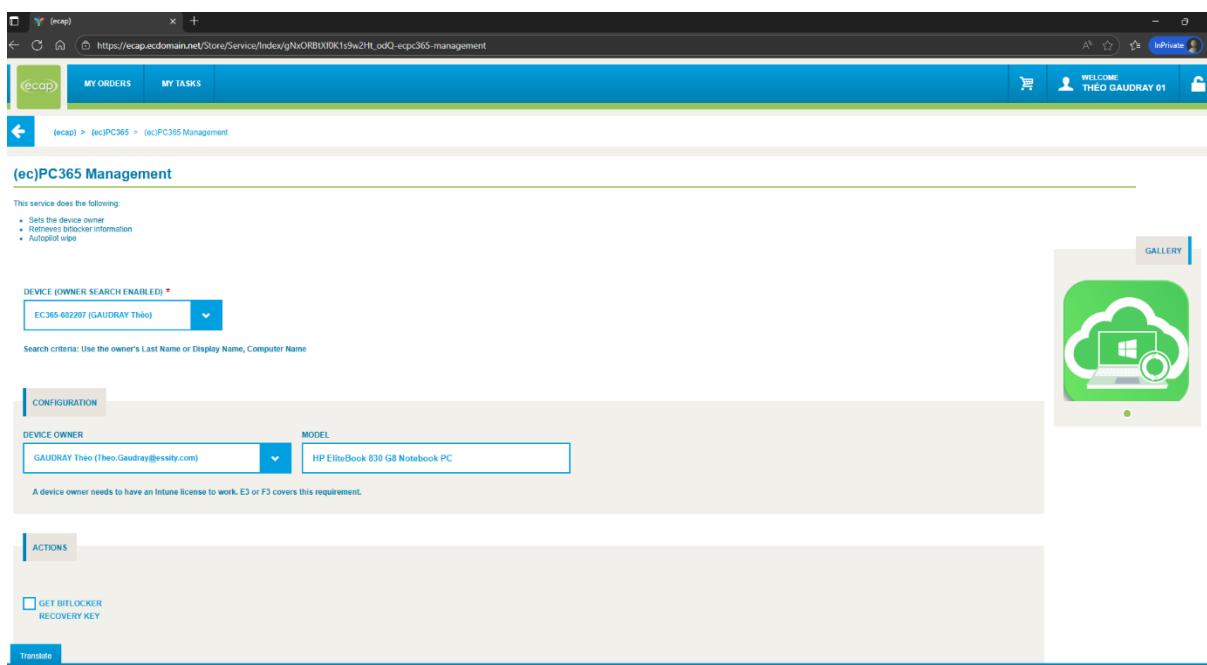
Ensuite, en dessous, nous retrouvons les informations si le compte est désactivé.

- ❖ 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-based management interface for a specific device. At the top, there's a header with the ecap logo, user information (GAUDRAY Théo), and a navigation bar with 'MY ORDERS' and 'MY TASKS'. Below this, a search bar shows 'GAUDRAY Théo (Theo.Gaudray@essity.com)' and 'HP EliteBook 830 G8 Notebook PC'. A message states: 'A device owner needs to have an Intune license to work. E3 or F3 covers this requirement.' The main content area is divided into sections: 'ACTIONS' containing 'GET BITLOCKER RECOVERY KEY' and 'AUTOPilot WIPE'; 'FUNCTIONS' containing 'FACTORY PC' and 'SHARED PC'; and a large empty space below. At the bottom right is a prominent green 'PLACE ORDER' button.

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 « functions » 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. It includes a note: 'The Functions are only allowed to be activated for PCs that never leave Essity location. Infosec reviews these PCs on a regular base.' A 'REGION *' dropdown menu is shown with the placeholder 'Click to select'. Below the dropdown are several function 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 interface with the following sections:

- MY INCOMPLETE / MY TEAMS UNASSIGNED TASKS (70):** A table listing 70 tasks. Columns include Is U..., Task, Prio, 2nd..., 3rd..., Fl..., Subject, Status, Owner, Team, Customer Name, Customer Location, Parent Object Name, Parent ID, Parent Object Status, Parent Business Serv..., and Se... (partially visible). Tasks listed include various customer locations like Vibreye, Stembert, and Saint-Jean Despi.
- MY OPEN TASKS BY STATUS:** A chart titled "MY TEAMS - INCOMPLETE TASKS BY STATUS" showing the count of tasks by status: Accepted (91), Assigned (12), and Waiting (137). The chart includes a legend and data for WSS EU South Configuration Librarians and WSS EU South France.
- ANNOUNCEMENTS (1):** A list of one announcement titled "Update! Support Pack Implementation in HD1, HQ1, and HP1" with a scope of "Global".

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 Service Portal interface with the following sections:

- Welcome to SerVess!** The Service Portal from Global Digital & Business Services.
- Search...** A search bar with a placeholder "How can we help you?" and a magnifying glass icon.
- Knowledge**: We have answers, help articles & tips. Includes a "Set your delegate" button.
- Request Support**: Explore the service catalog offered by Global Digital & Business Services. Includes "Reset Password" and "Improvement Ideas" buttons.
- How to use SerVess**: A guide to using the portal.
- My Favorite Requests** (dark blue box):
 - Office 365 - License Assignment
 - PC - Equipment / Accessory
 - PC, Telephone and Collaboration Tools
 - Software Installation
- Announcements** (orange box): There are currently no items to display.
- My Open Items** (blue box): No open items to display.
- My Pending Approvals** (green box): You don't have pending approvals.

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

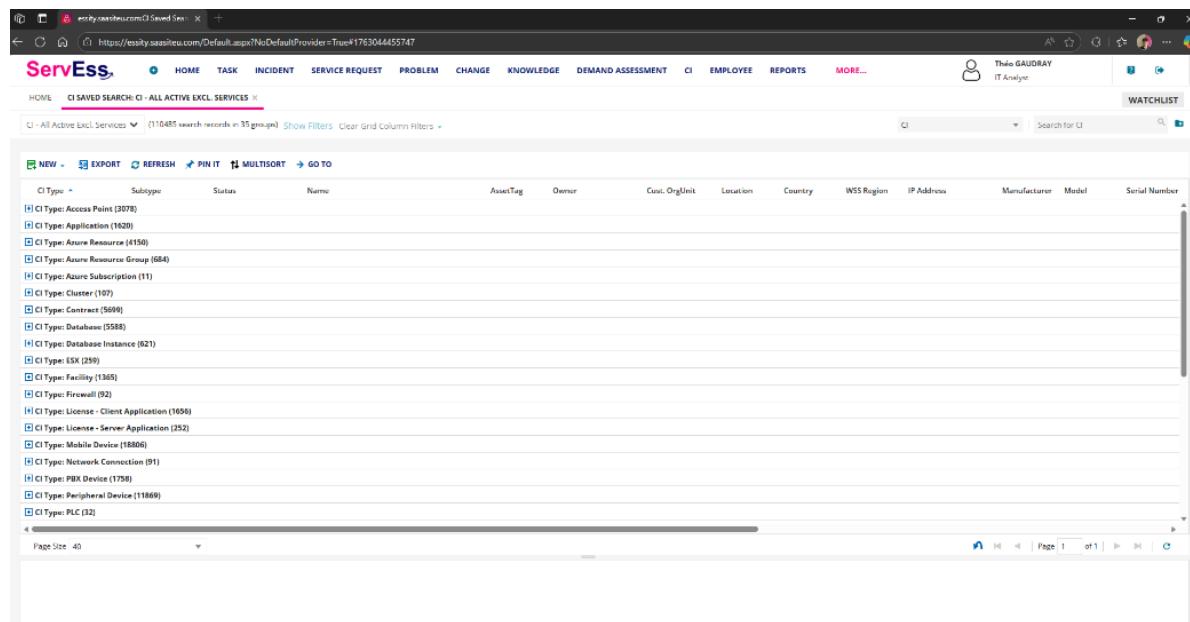
HOME TASK INCIDENT SERVICE REQUEST PROBLEM CHANGE KNOWLEDGE DEMAND ASSESSMENT CI EMPLOYEE REPORTS

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 'CI - ALL ACTIVE EXCL. SERVICES' page of the essity interface. The page title is 'ServEss'. The top navigation bar includes links for HOME, INCIDENT, SERVICE REQUEST, PROBLEM, CHANGE, KNOWLEDGE, DEMAND ASSESSMENT, CI, EMPLOYEE, and REPORTS. A 'MORE...' link is also present. On the right side, there is a user profile for 'Theo GAUDRAY' and an 'IT Analyst' role. A 'WATCHLIST' button is located in the top right corner. The main content area features a search bar with the placeholder 'Search for CI' and a 'Clear Grid Column Filters' button. Below the search bar, there are buttons for 'NEW', 'EXPORT', 'REFRESH', 'PIN IT', 'MULTISORT', and 'GO TO'. The data grid lists 110485 search records in 35 groups. The columns for the grid are: CI Type, Subtype, Status, Name, AssetTag, Owner, Cust. OrgUnit, Location, Country, WSS Region, IP Address, Manufacturer, Model, and Serial Number. A sidebar on the left contains a list of CI types with their respective counts: Access Point (3078), Application (1620), Azure Resource (4150), Azure Resource Group (684), Azure Subscription (11), Cluster (107), Contract (5699), Database (5588), Database Instance (621), ESX (259), Facility (1365), Firewall (92), License - Client Application (1696), License - Server Application (252), Mobile Device (18806), Network Connection (91), PBX Device (1798), Peripheral Device (11869), and PLC (32). At the bottom of the grid, there is a 'Page Size' dropdown set to 40, and a navigation bar with buttons for first, previous, next, last, and search fields.

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.

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 ECI	Status	Agent Stat	Owner	Manufactur	Model	Operating System	Serial Num	FODN	IP Address:MAC Addr	Cust. OrgUnit	Warranty Date	Last Audit	Login Name	Asset Tag	
EC365-694 Computer		Le Theil-sur-Huisne	Lopak	D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	Elite Tower	Windows	CG51278	EC365-694.10.64.37.9	6C0B554A	Unassigned Accounts	09/12/2014 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhthpe01	650533	
EC365-690 Computer		Le Theil-sur-Huisne	Machin e	D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteBook	Windows	SCG1002	EC365-690.670	10.64.39.3	782B4982	Unassigned Accounts	29/10/2018 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhcovr	650568
EC365-690 Computer		Le Theil-sur-Huisne		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteBook	Windows	SCG2423U	EC365-690.10.64.37.8	3BCABA0B	Unassigned Accounts	29/10/2018 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhula	650555	
EC365-675 Computer		Le Theil-sur-Huisne		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteBook	Windows	SCG1102	EC365-675.10.64.37.7	843A530E	Unassigned Accounts	18/05/2018 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhnlr	650246	
EC365-705 Computer		Le Theil-sur-Huisne	lopak c	D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteDesk	Windows	CZC540	7FEC365-705.10.64.37.9	10B6704A	Unassigned Accounts	02/06/2018 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhthpe01	651452	
EC365-703 Computer		Le Theil-sur-Huisne		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteBook	Windows	SCG1002	EC365-703.10.64.37.8	3BCABA0B	Human Resources & Communica	10/04/2018 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhrlm	650502	
EC365-693 Computer		Le Theil-sur-Huisne		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteBook	Windows	SCG2283U	EC365-693.10.64.37.9	5C0B8A9	Unassigned Accounts	10/07/2021 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhcoyo	651092	
EC365-690 Computer		Le Theil-sur-Huisne	efrhydles	D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteBook	Windows	SCG1002	EC365-690.10.64.37.6	C0180361	Unassigned Accounts	30/09/2021 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frgrfthbckwssit	651106	
EC365-686 Computer		Le Theil-sur-Huisne		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteBook	Windows	SCG3470I	EC365-686.10.64.37.9	D4E88A29	Unassigned Accounts	29/10/2022 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhach	654630	
EC365-CG Computer		Le Theil-sur-Huisne	Machine i	I In Stock	-	[REDACTED]	HP	EliteBook	Windows	SCG0205M	EC365-CG.10.64.39.1	E004E849	Unassigned Accounts	29/10/2022 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhani	654629	
EC365-694 Computer		Le Theil-sur-Huisne		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteBook	Windows	SCG4001P	EC365-694.10.64.37.9	62504100	Unassigned Accounts	29/10/2022 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhmtg	654831	
EC365-677 Computer		Le Theil-sur-Huisne		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteDesk	Windows	CC11342K	EC365-677.10.64.37.9	50B14075	Unassigned Accounts	29/10/2022 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhnlr	654828	
EC365-694 Computer		Le Theil-sur-Huisne		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteBook	Windows	SCG4001P	EC365-694.10.64.39.1	4C996CE0	Unassigned Accounts	05/11/2022 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhancb	654899	
EC365-700 Computer		Le Theil-sur-Huisne		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteDesk	Windows	SCG5121U	EC365-700.10.64.22.1	7015F047	Group Functions - Human Resources	13/01/2023 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frgrfthbckwssit	655112	
EC365-CI Computer		Le Theil-sur-Huisne		I In Stock	-	[REDACTED]	HP	EliteDesk	Windows	CC11619	EC365-CI.10.64.37.4	B0227A7	Unassigned Accounts	14/01/2023 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frgrfthbckwssit	655513	
EC365-679 Computer		Le Theil-sur-Huisne		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteBook	Windows	SCG2216Z	EC365-679.10.64.39.1	0B8E9085	Unassigned Accounts	22/03/2024 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhstbg	655818	
EC671618 Computer		Le Theil-sur-Huisne LABO HMI	Deployed	I Installed	-	[REDACTED]	HP	EliteDesk	Windows	CZC10873	EC671618.192.168.1.000E04CF	3C	Unassigned Accounts	22/03/2024 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhcell	655599	
EC365-677 Computer		Le Theil-sur-Huisne		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteDesk	Windows	CC23107I	EC365-677.10.64.37.9	7C5754A1	Unassigned Accounts	15/01/2023 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frgrfthbckwssit	655752	
EC365-690 Computer		Le Theil-sur-Huisne		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	Elite Town	Windows	SCG3423U	EC365-690.10.64.39.1	E004E849	Unassigned Accounts	20/06/2023 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frgrfthbckwssit	656777	
EC365-675 Computer		Le Theil-sur-Huisne	lopak d	D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	Elite Book	Windows	CZC5127B	EC365-675.10.64.37.7	SCB0554	Unassigned Accounts	20/06/2023 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhplz	656831	
EC365-677 Computer		Le Theil-sur-Huisne		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteDesk	Windows	CC11342K	EC365-677.10.64.37.9	50B14075	Unassigned Accounts	22/07/2023 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhrlt0	656906	
EC650333 Computer		Le Theil-sur-Huisne ex Lauren In Stock	-	I Installed	-	[REDACTED]	Hewlett-Packard	EliteDesk	Windows	CCZ5351S	EC650333.10.64.37.5	FCB1D756	Unassigned Accounts	22/07/2023 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frvchtlpal2	656907	
EC365-677 Computer		Le Theil-sur-Huisne exPlx1		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteDesk	Windows	CC11342K	EC365-677.10.64.37.9	50B14075	Unassigned Accounts	23/07/2023 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhnlm	656979	
EC365-680 Computer		Le Theil-sur-Huisne exfrhlz12		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteBook	Windows	CC22111W	EC365-680.10.64.37.3	C0180361	Unassigned Accounts	25/07/2023 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhnlrdr	656981	
EC365-680 Computer		Le Theil-sur-Huisne		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteBook	Windows	SCG4001P	EC365-680.10.64.39.1	4C996CE0	Unassigned Accounts	25/07/2023 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhdaty	656984	
EC365-676 Computer		Le Theil-sur-Huisne		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteBook	Windows	CC11423J	EC365-676.10.64.37.1	64C30917	Unassigned Accounts	26/07/2023 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frgrfthbckwssit	656974	
EC365-677 Computer		Le Theil-sur-Huisne	NORD	D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteDesk	Windows	CC22112W	EC365-677.10.64.37.9	50B14075	Unassigned Accounts	26/07/2023 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhgao	656971	
EC365-677 Computer		Le Theil-sur-Huisne ex caro		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteBook	Windows	CC11423H	EC365-677.10.64.37.1	B027A756	Unassigned Accounts	27/07/2023 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frgrfthbckwssit	656972	
EC365-CI Computer		Le Theil-sur-Huisne pret athen		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteBook	Windows	CC3148V	EC365-CI.10.64.37.1	B027A756	Unassigned Accounts	12/10/2023 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frgrfthbckwssit	656978	
EC55102 Computer		Le Theil-sur-Huisne Laborato		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	EliteBook	Windows	CZC70974	EC55102.10.64.37.5	CBD3FA0	Unassigned Accounts	13/01/2024 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frhslri	656984	
EC365-686 Computer		Le Theil-sur-Huisne		D Deployed	Installed	[REDACTED]	HP	Elite Mini	Windows	CC34711H	EC365-686.10.64.37.7	D0A0BA	Unassigned Accounts	13/01/2024 00:00	01/09/2018 00:00	EDOMAIN\frgrfthbckwssit	656990	

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.

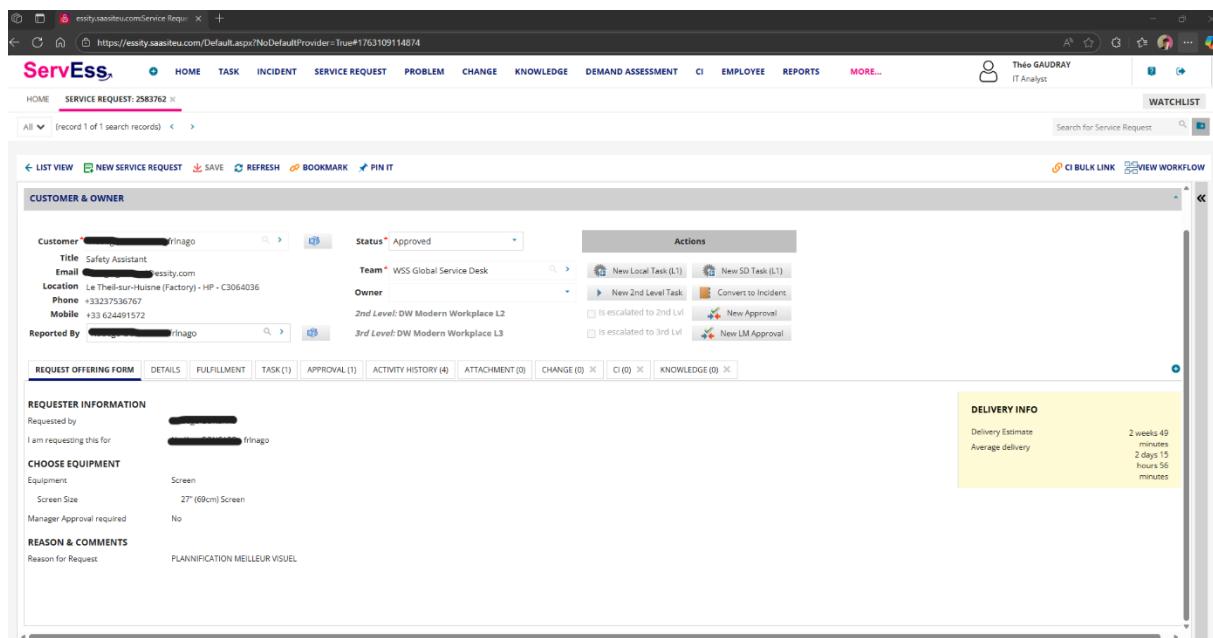
L'IT central nous décharge un peu du travail avec les tickets. C'est un peu plus facile. (demande de logiciel, petit problème avec un PC, etc...)

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.

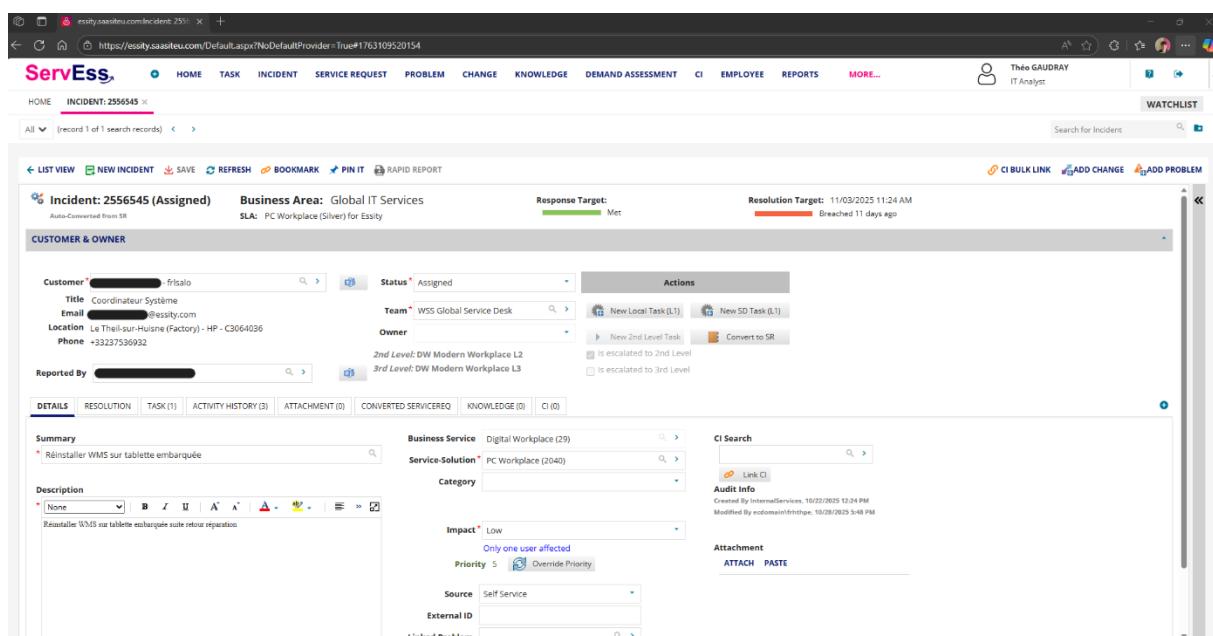
Voici à quoi peut ressembler nos tickets. Ici, nous avons des exemples parfaits où il y a des demandes, des problèmes et un peu de gestion de parc.

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 a Service Request record (Ticket 2583762) for a customer named "frinago". The request is for a "Screen" with a "27" (69cm) Screen. The status is "Approved". The delivery info indicates an average delivery time of 2 days 15 hours 56 minutes. The ticket is categorized under "REQUEST OFFERING FORM" and includes sections for REQUESTER INFORMATION, CHOOSE EQUIPMENT, and REASON & COMMENTS. The reason for the request is "PLANNIFICATION MEILLEUR VISUEL".



The screenshot shows an Incident record (Ticket 2556545) for a customer named "frisalo". The incident is assigned to "WSS Global Service Desk". The summary states: "Réinstaller WMS sur tablette embarquée". The impact is "Low" and the priority is "5". The incident is linked to a Business Service: "Digital Workplace (29)" and a Service-Solution: "PC Workplace (2040)". The audit info shows it was created by "edomain\frisalo" on 10/22/2015 12:24 PM and modified by "edomain\frisalo" on 10/28/2015 3:48 PM.

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 system. The top navigation bar includes links for HOME, TASK, INCIDENT, SERVICE REQUEST, PROBLEM, CHANGE, KNOWLEDGE, DEMAND ASSESSMENT, CI, EMPLOYEE, REPORTS, and MORE... A user profile for Théo GAUDRAY (IT Analyst) is visible. The main content area displays an incident record for ticket ID 2584956. The customer information includes a redacted name, title (Warehouse Team Leader), email (redacted@essity.com), location (Le Theil-sur-Huisne (Factory) - HP - C3064036), and phone (+33237536700). The reporter is Richard CALLY (frhica). The status is 'In Progress'. Under the 'Actions' section, there are buttons for 'New Local Task (L1)', 'New SD Task (L1)', 'New 2nd Level Task', 'Convert to SR', 'Is escalated to 2nd Level', and 'Is escalated to 3rd Level'. Below this, there are tabs for DETAILS, RESOLUTION, TASK (2), ACTIVITY HISTORY (1), ATTACHMENT (0), CONVERTED SERVICEREQ, KNOWLEDGE (0), and CI (0). The 'DETAILS' tab is selected. The summary notes a 'Tour de PC écran people force.' (Computer screen people force tour). The description field contains the text 'Tous les boutons marchent sauf la touche de la tour et HS.' (All buttons work except the tower key and HS.). The business service is Digital Workplace (29), service solution is PC Workplace (2040), category is Hardware / Equipment, impact is Low, priority is 5 (Override Priority), source is Self Service, and external ID is redacted. There is also a 'CI Search' and 'Audit Info' section. The right side of the interface has a 'WATCHLIST' button and a search bar.

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 system. The top navigation bar includes links for HOME, TASK, INCIDENT, SERVICE REQUEST, PROBLEM, CHANGE, KNOWLEDGE, DEMAND ASSESSMENT, CI, EMPLOYEE, REPORTS, and MORE... A user profile for Théo GAUDRAY (IT Analyst) is visible. The main content area displays a service request record for ticket ID 2578083. The customer information includes a redacted name, title (Factory Logistics Manager), email (redacted@essity.com), location (Le Theil-sur-Huisne (Factory) - HP - C3064036), and mobile number. The reporter is Azure Automation (azure.automation). The status is 'In Progress'. The business area is Global IT Services, SLA is PC Workplace (silver) for Essity, response target is Met, and fulfillment target is 11/16/2025 8:00 AM (3 days 20 hours left for 3rd escalation). Under the 'REQUEST OFFERING FORM' tab, there are sections for CUSTOMER & OWNER, LEAVER DETAILS, and REASON & COMMENTS. The 'LEAVER DETAILS' section shows the leaver's name (redacted frhsebe), employee category (Employee), employee status (Active), country (France), and termination date (11/14/2025). The 'REASON & COMMENTS' section notes that the request is triggered by Workday. The right side of the interface has a 'WATCHLIST' button and a search bar.

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 interface for managing incidents. The main header includes links for HOME, TASK, INCIDENT, SERVICE REQUEST, PROBLEM, CHANGE, KNOWLEDGE, DEMAND ASSESSMENT, CI, EMPLOYEE, REPORTS, and MORE... A user profile for Théo GAUDRAY (IT Analyst) is visible. Below the header, the incident details are displayed: Incident ID 2584956, Business Area: Global IT Services, SLA: PC Workplace (Silver) for Essity, Response Target: Met, Resolution Target: 11/25/2025 4:00 PM (3 days 1 hours left for first escalation). The 'CUSTOMER & OWNER' section shows the customer as 'frhrica' with title 'Warehouse Team Leader', email 'frhrica@...', location 'Le Theil-sur-Huisne (Factory) - HP - C3064036', and phone '+33237536700'. The 'Reported By' field also lists 'frhrica'. The 'TASK (2)' tab is selected, showing two tasks: one for 'Supply Chain IT On Site Tissue...' (status Logged) and another for 'Tour de PC écran people force.' (status Completed). Other tabs include DETAILS, RESOLUTION, ACTIVITY HISTORY (1), ATTACHMENT (0), CONVERTED SERVICEREQ, KNOWLEDGE (0), and CI (0).

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.

This screenshot shows the 'RESOLUTION' tab of the ticket. The 'Resolution' field is set to 'None'. To the right, there are dropdown menus for 'Category' (Hardware / Equipment), 'Cause Code', and 'EWoW Impact' (selected value: 'It is not EWoW related'). A note indicates that 'Inform Customer' is disabled due to missing cause code and resolution. Below the resolution section, there is a 'Technical Resolution' text area which is currently empty.

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							
Compétences clés en cours		Objectifs à atteindre pour la formation	Gérer le portefeuille informatique	Répondre aux incertitudes et aux demandes d'aujourd'hui et d'aujourd'hui	Développer la présence en ligne de l'organisation	Travailler en mode projet	Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique
Réalisations professionnelles (tâche et liste des documents ou productions associés)							Organiser son développement professionnel
Réalisation en cours de formation							
Veille Technologique sur les différents types de systèmes							<input checked="" type="checkbox"/>
Culture visuelle, Site web Portfolio				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
Mise en place d'isolation et segmentation réseaux (VLAN Souverain)							
Mise en place de Services sous Windows Serveur (AD, DHCP, DNS, WDS)	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Mise en place de Services sous Linux Serveur (DHCP, Fog, GLPI, Moniteur)							
Configuration et administration de switches et routeurs (VLAN, trunk, routage, sécurité)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
Profil LinkedIn							<input checked="" type="checkbox"/>
Réalisations en milieu professionnel en cours de première année							
Migration Windows 10 > Windows 11		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Gestion de parc et gestion de base de données SerVess							
Assistance utilisateurs			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
Réalisations en milieu professionnel en cours de seconde année							
Assistance utilisateurs			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
Migration Windows 10 > Windows 11		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	