

Dossier U5

BTS Services Informatiques aux organisations



BIGOT Tom

Année 2024- 2026

Formateur : Benoît Dufaitel

Tuteur : Ronan BOIVENT

Remerciements

Formation

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude envers mon école pour ces deux années de formation en BTS SIO et surtout Mr Dufaitel. Ces années m'ont permis d'acquérir des compétences solides, tant sur le plan technique que personnel. Je remercie l'ensemble de l'équipe pédagogique pour son accompagnement et sa disponibilité. Leur soutien et leurs conseils ont été essentiels à ma réussite et à mon évolution. Je garderai un souvenir précieux de cette expérience enrichissante.

Entreprise

Je souhaite exprimer toute ma gratitude à l'entreprise B. Braun qui m'a accueilli durant ces deux années d'alternance. Je remercie Laurent Giraud de m'avoir choisi pour intégrer le poste d'alternant au sein de B. Braun Médical au service IT à Nogent-Le-Rotrou.

Cette expérience m'a permis de développer mes compétences professionnelles et de mieux appréhender le monde de l'informatique en milieu industriel. J'adresse mes remerciements les plus sincères à mes tuteurs, Kilian Rebouilleau (Correspondant Informatique Site) et Ronan Boivent (Ingénieur Technique), pour leurs accompagnements, leurs conseils précieux et leur disponibilité tout au long de mon parcours. Leurs soutiens ont été déterminant dans ma progression et dans la réussite de ma formation.

Certificat de Travail



B. Braun Medical
Société par actions simplifiée
Etablissement de NOGENT-LE-ROTROU
13 rue Croix-la-Comtesse
28400 NOGENT-LE-ROTROU

ATTESTATION

Je soussignée, Madame Séverine RIGOT, Gestionnaire Administrative du site de B.Braun Medical au 13 rue Croix la Comtesse à Nogent le Rotrou (24800), certifie que Monsieur Tom BIGOT est en contrat d'apprentissage depuis le 02 septembre 2024 et qu'il est prévu jusqu'au 31 août 2026.

Fait à Nogent le Rotrou, le 23 juin 2025

B. BRAUN MEDICAL
Société par actions simplifiée
Etablissement de NOGENT-LE-ROTROU
13 rue Croix-la-Comtesse - CS 20015
28400 NOGENT-LE-ROTROU
Séverine RIGOT
Gestionnaire Administrative
Site de Nogent le Rotrou

RCS de Nanterre 562 050 856
au capital de 31 000 000 €
Code APE 3250 A

Adresse Postale
26 rue Armengaud
92210 Saint-Cloud

Tél.+33(0)1 41 10 53 00
Fax +33(0)1 41 10 53 99

Sommaire

Table des matières

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Présentation Mondiale B. Braun Médical..... | 5 |
| 2. | Présentation Régionale..... | 6 |
| 3. | Présentation Nationale..... | 7 |
| 4. | Présentation Locale | 8 |
| 5. | Secteurs d'activités principaux | 9 |
| 6. | Organisation Locale | 10 |
| 7. | Organisation France IT..... | 10 |
| 8. | Organigramme du Service IT/OT | 11 |
| 9. | Organigramme DSI France | 12 |
| 10. | Les Services à B. BRAUN Nogent-Le-Rotrou | 13 |
| 11. | Concurrents | 14 |
| 12. | Activités en Entreprise..... | 16 |
| 13. | Conclusion | 34 |
| 14. | Grille de Compétence | 35 |

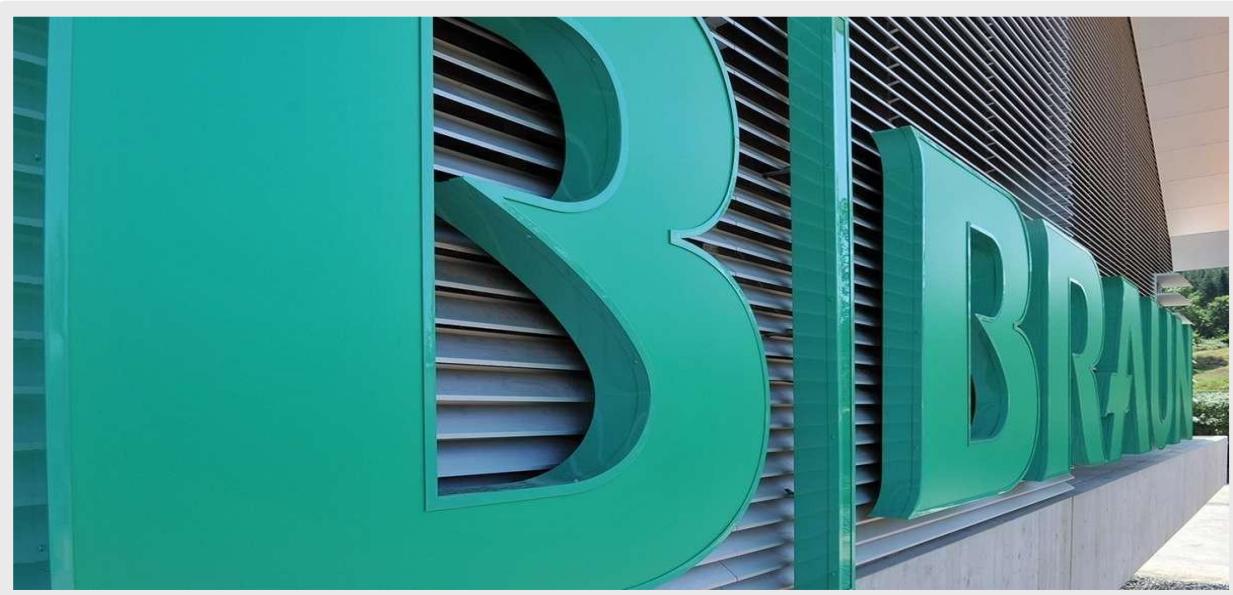
1. Présentation Mondiale B. Braun Médical

B. Braun médical est une entreprise allemande non cotée en bourse fondée en 1839 à Melsungen. L'entreprise emploie environ 64 000 personnes à travers le monde avec plus de 300 filiales implantées dans 64 pays.

L'entreprise est spécialisée dans les services médicaux, elle met à disposition des produits et solutions autant pour les professionnels de santé tels que des produits de cathéters ou encore des sondes urinaires. Le groupe propose un portefeuille d'environ 5 000 produits, dont 95 % sont fabriqués en interne, couvrant des domaines comme les soins hospitaliers, la chirurgie et le traitement extracorporel du sang.

En 2024, B. Braun a réalisé un chiffre d'affaires de 9,1 milliards d'euros, tout en investissant fortement dans la recherche, le développement et la durabilité. Sa mission est d'améliorer en permanence la sécurité et la qualité des soins pour les patients et d'accompagner les professionnels de santé avec des solutions innovantes et fiables.

La société B. Braun Médical cherche continuellement à réduire son impact carbone en mettant en place des pratiques durables et responsables dans tous ses secteurs d'activités.

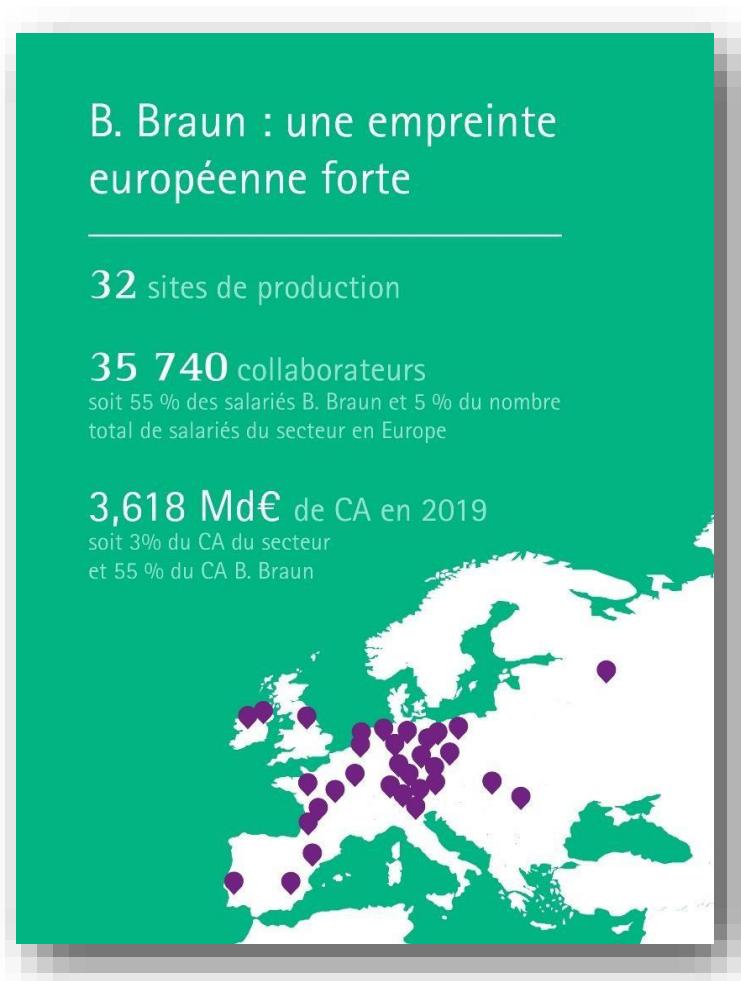


2. Présentation Régionale

Né en Allemagne, le groupe B. Braun a toujours affirmé sa responsabilité de privilégier le développement et la production au sein des pays de l'Union Européenne. Son ambition est de contribuer à la construction d'une véritable Europe de la santé, fondée sur des valeurs communes de gouvernance et de modèle social.

Acteur engagé, B. Braun défend l'idée d'une souveraineté sanitaire européenne, en faisant du territoire de l'Union son premier marché et en luttant contre une ubérisation de l'industrie de la santé. En s'appuyant sur une production locale et des débouchés régionaux, le groupe vise à garantir la maîtrise des approvisionnements tout en renforçant le dynamisme économique, industriel et scientifique de la zone.

Aujourd'hui, B. Braun s'appuie en Europe sur 32 sites de production, mobilise plus de 35 740 collaborateurs et a réalisé un chiffre d'affaires de 3,618 milliards d'euros en 2019, confirmant son rôle de leader et de partenaire stratégique dans le domaine de la santé.



3. Présentation Nationale

Il existe cinq sites de production B. Braun en France possédant chacune des spécificités réunissant un peu plus de 2000 employés. Il existe également 17 centres.

Le site de Nogent-Le-Rotrou est spécialisé en Urologie par la fabrication de sondes urinaires et également en perfusion avec un secteur dédié au cathéter.

Chaumont est quant à lui spécialisé en prothèse de genou et instruments chirurgicaux.

Ludres est un centre d'excellence en [logistique](#) mais également en fabrication de kits de soins.

Pour le site de Chasseneuil, le site de production en filtres et chambres implantables.

Sarlat est spécialisé en aiguilles chirurgicales atraumatiques avec en partenaire Suturex et Renodex.

Concernant le site de Saint-Jean-de-Luz, il est spécialisé dans la fabrication de Poche de Stomie.

Pour finir, le siège de [Saint-Cloud](#) gère les opérations des sites de production en France et permet la communication principale entre le siège en Allemagne et la France.



4. Présentation Locale

L'usine B. Braun de Nogent-Le-Rotrou est un acteur majeur de la production industrielle de B. Braun monde, le site est le plus grand de France et emploie en moyenne 500 à 600 employés mensuel.

Le site est divisé en trois zones à travers le site. On retrouve la **zone nord** dédiée à l'administration et aux services telles que le Service Technique et Recherche et développement ainsi que plusieurs laboratoires.

La **zone grise** est accessible avec des chaussures de sécurité et une tenue particulière ainsi que le respect des consignes de sécurité, enlever tout maquillage bijoux et autres.

Pour ce qui est de la **zone blanche** qui est une ZAC (Zone Atmosphère Contrôlé) est donc la production, les personnes qui y travaillent ont une tenue complète et doivent passer par un SAS spécifiques pour se changer et suivre le système de décontamination.

On y retrouve donc en production des machines automatisées ainsi que des postes manuels pour réaliser la fabrication des dispositifs dans le secteur de la perfusion et de l'urologie.



Projet Next 3 – B. Braun – Nogent-Le-Rotrou

5. Secteurs d'activités principaux

Perfusion et injection

Solutions et dispositifs pour perfusion, administration de médicaments et nutrition parentérale.

Chirurgie

Instruments chirurgicaux, systèmes de suture, équipements pour chirurgie ouverte.

Anesthésie

Dispositifs et consommables pour anesthésie, ventilation et gestion des voies respiratoires.

Dialyse et thérapie rénale

Produits et équipements pour l'hémodialyse, la dialyse péritonéale / thérapie rénale.

Soins intensifs

Solutions pour soins intensifs, comprenant monitorage et gestion des patients critiques.

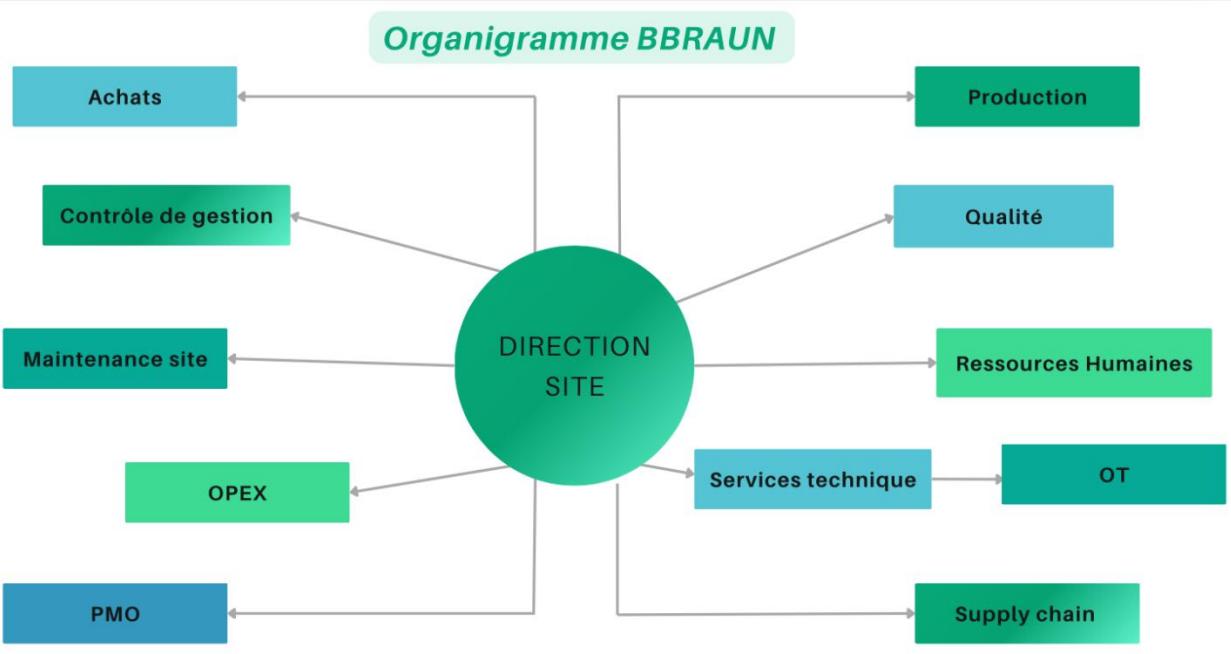
Stomathérapie et soins des plaies

Produits pour soins des stomies, gestion des plaies et cicatrisation.

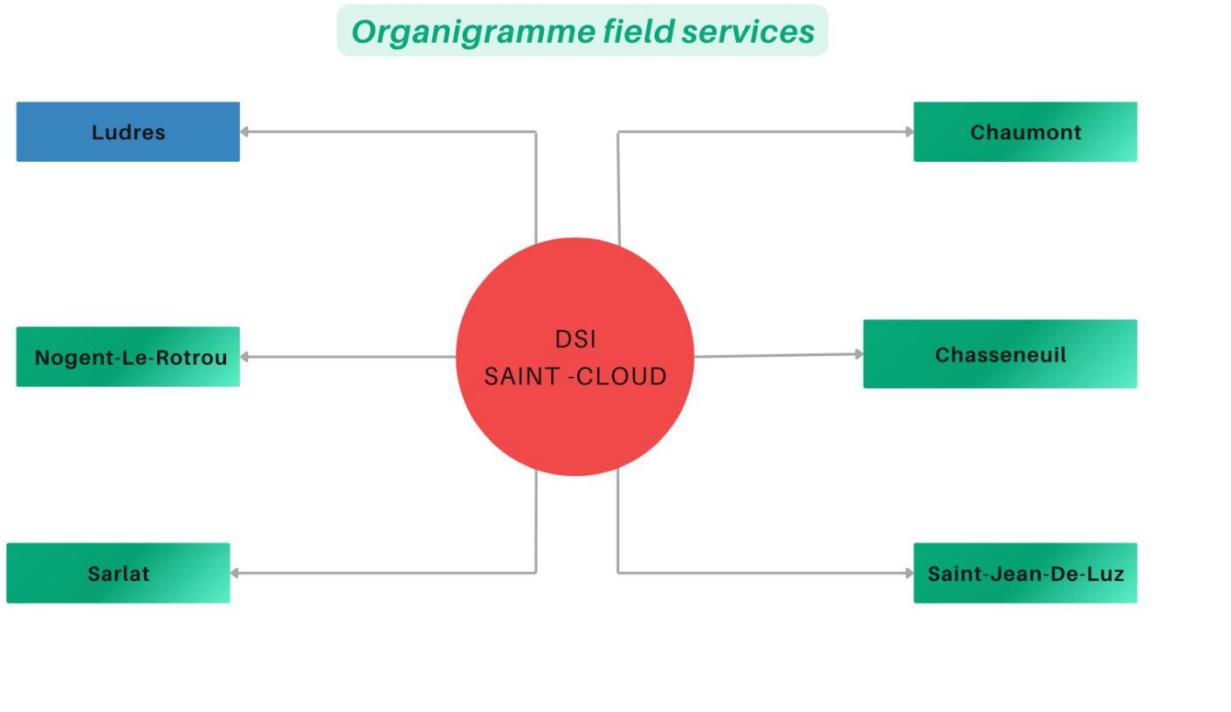
Instruments et dispositifs médicaux divers

Matériel médical pour diverses spécialités, incluant dispositifs d'injection, cathéters, systèmes de drainage.

6. Organisation Locale

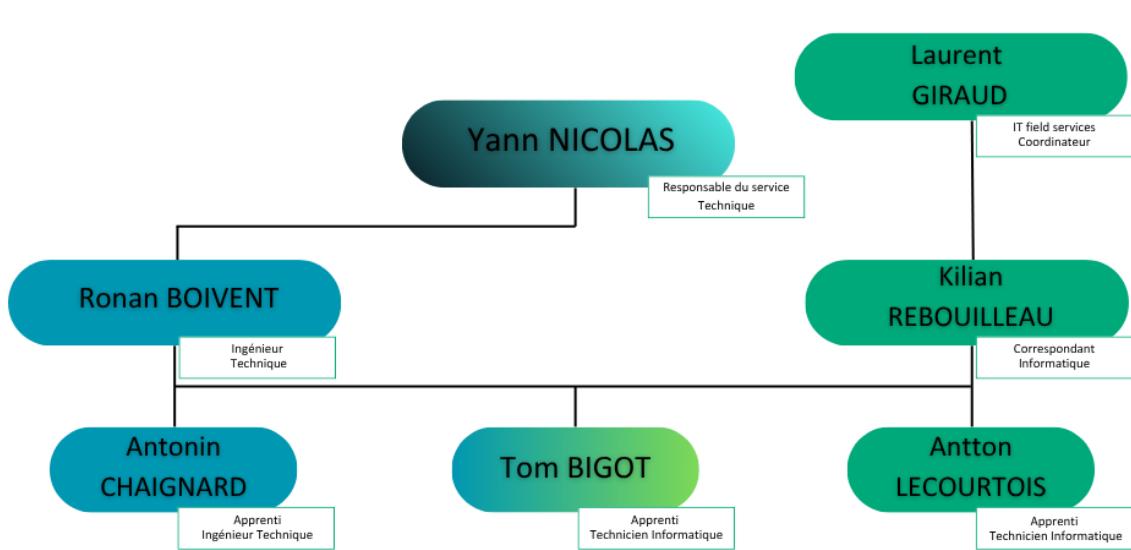


7. Organisation France IT



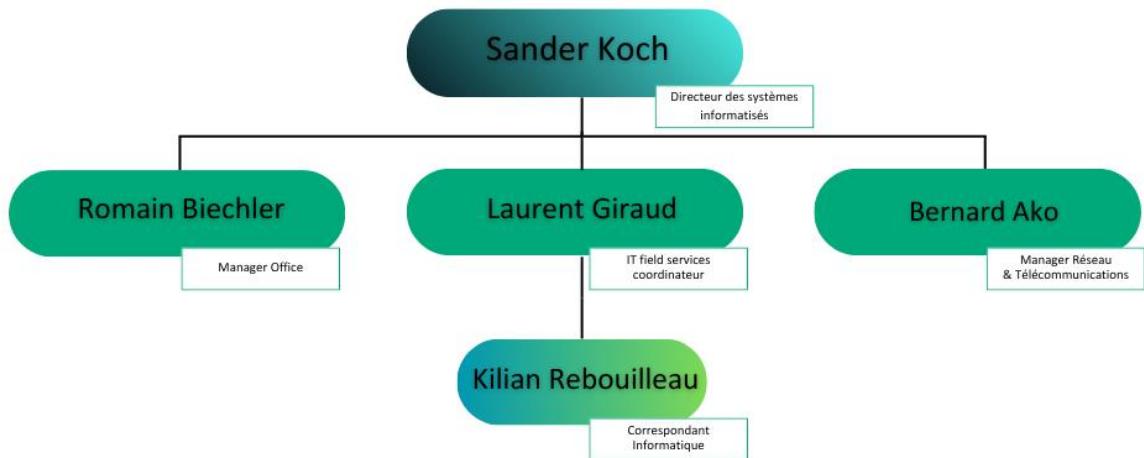
8. Organigramme du Service IT/OT

ORGANIGRAMME SERVICE IT/OT



9. Organigramme DSI France

ORGANIGRAMME SERVICE IT PARIS



10. Les Services de B. BRAUN Nogent-Le-Rotrou

La production

Le site B. Braun de Nogent-le-Rotrou s'organise autour de trois pôles. Le département plasturgie fabrique les composants en plastique des dispositifs médicaux par injection et extrusion.

Le montage et conditionnement regroupe les gammes perfusion (perfuseurs, prolongateurs, accessoires) et urologie (cathéters, sondes Actreen, poches de recueil OPM).

La stérilisation est assurée par un procédé à l'oxyde d'éthylène (OE), réalisé sous vide dans des chambres étanches, garantissant la stérilité des produits.

Les laboratoires

Plusieurs laboratoires assurent la qualité et la conformité des dispositifs :

Bactériologie : contrôle de la stérilité et des contaminations.

Contrôle qualité, métrologie et validation : vérification des performances et de la conformité réglementaire.

Les services techniques

Les services techniques accompagnent l'activité industrielle à travers :

La maintenance et le soutien technique à la production

Les études industrielles (injection, extrusion, machines spéciales) - La gestion des investissements et des systèmes IT/OT

La R&D Recherche et Développement

Le service R&D développe de nouveaux produits, améliore les fonctionnalités des dispositifs et étudie les traitements des matériaux plastiques, contribuant à l'innovation continue du site.

11. Concurrents

Fondé en Allemagne, B. Braun est un acteur majeur des dispositifs médicaux. Son portefeuille couvre la perfusion, les soins hospitaliers, la chirurgie, l'urologie, la stomathérapie. La production interne de 95 % permet de garantir la qualité et l'indépendance des produits distribués principalement en Europe.

Baxter International

Entreprise USA fondé en 1931

Siège Social à Deerfield, Illinois, USA

CA : 10,636 milliards USD

Effectif : 38 000 employés

Secteurs d'activités : thérapies de dialyse, infusion / perfusion, produits hospitaliers, chirurgie avancée.

Becton Dickinson & Co

Entreprise USA fondé en 1897

Siège Social à Franklin Lakes, New Jersey, USA

CA : 20,178 milliards USD

Effectif : 74 000 employés

Secteurs d'activités : Dispositifs médicaux, consommables hospitaliers (seringues, aiguilles, équipements d'infusion), produits de laboratoire.

Fresenius

Entreprise allemande fondée en 1912

Siège Social à Bad Homburg vor der Höhe, Francfort

CA : 37 milliards d'euros

Effectif : 300 000 employés

Secteurs d'activités : Produits médicaux de maladies chroniques aux reins, médicaments, consommables hospitaliers.

Medtronic

Entreprise Irlandaise fondé en 1949

Siège Social à Dublin, Irlande

CA : 31,2 milliards USD

Effectif : 95 000 employés

Secteurs d'activités : Dispositifs implantables, chirurgie mini-invasive, thérapie cardiovasculaire, neurostimulation, diabète.

Même si B. Braun est plus modeste que ses concurrents américains (BD, Baxter, Medtronic) en chiffre d'affaires, il se distingue par sa production intégrée à 95 %, son ancrage européen et la diversité équilibrée de ses produits. Ces atouts lui assurent une position solide et compétitive, en particulier sur le marché européen, face à des géants plus diversifiés mais souvent plus dépendants de chaînes mondiales.

12. Activités en Entreprise

Mise à disposition d'un service Informatique - Mise en place d'un DECT

Un utilisateur a besoin d'un DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications), son manager créer un ticket afin qu'un DECT soit configuré et optionnel pour le nouvel utilisateur.

1. Analyse du Ticket : Nom de l'utilisateur, son service rattaché, quelle est la demande de création du ticket et qui est son supérieur qui a réalisé la demande d'équipement.

The screenshot shows a ticket creation interface for a new telephone line. The ticket details are as follows:

- Numéro:** TASK0793033
- Request:** REG0043261
- Request Item:** RITM00446521
- Article:** Ligne Téléphonique fixe
- Order Guide:** Formulaire nouveaux entrants
- Name:** Ligne Téléphonique fixe
- Description succinte:** Nouvel demande de Téléphone fixe pour ANTHONY
- Description:** (empty)
- Work notes:** Work notes
- note des déclarations:** note des déclarations
- Activités:** 2 (Activity log showing Tom Bigot creating the ticket and it being pending)
- Variables:** (Variables section showing contact information and new arrival details)

The screenshot shows the same ticket creation interface with expanded details. The ticket details are as follows:

- Numéro:** TASK0793033
- Request:** REG0043261
- Request Item:** RITM00446521
- Article:** Ligne Téléphonique fixe
- Order Guide:** Formulaire nouveaux entrants
- Name:** Ligne Téléphonique fixe
- Description succinte:** Nouvel demande de Téléphone fixe pour ANTHONY
- Description:** (empty)
- Work notes:** Work notes
- note des déclarations:** note des déclarations
- Activités:** 2 (Activity log showing Tom Bigot creating the ticket and it being pending)
- Variables:** (Variables section showing contact information and new arrival details)

2. Affecter une ligne téléphonique au DECT, Toute Ligne Excel en Vert sont des lignes téléphoniques disponibles.

3. Affecter l'utilisateur à la ligne dans le Excel Téléphonie France B BRAUN.

4. Dans l'interface Web Ascom, sélectionner nouveau et affecter la ligne téléphonique ainsi que le nom de l'utilisateur, son mot de passe, l'identifiant du téléphone fixe et son code d'authentification.

IP-DECT Base Station

Users Anonymous

PARK 31100363622002
PARK 3rd pty 211002

Auth Code
Master Id

show
new
import
export

Non-sécurisé

User type
 User
 User Administrator

Long Name Anthony
Display Name Anthony
Name
Number
Auth. Name (SIP only)
Password
Confirm Password
IMEI/ IPDI 1105501609017
Idle Display A.
Auth. Code

OK Apply Cancel

085880382002 d62-Talker 4.4.2
131600935551 d63-Talker 2.12.39
110501610177 d62-Talker 4.4.2
131601019002 d63-Talker 2.12.39
131600482567 d63-Talker 2.12.39
131601015330 d63-Talker 3.0.8
085800360649 d81-Protector 4.5.2
151910195388 d63-Talker 4.1.1
085807657131 d62-Messenger 4.4.2
151910067288 d63-Talker 3.0.8
085807053660 d62-Messenger 4.4.2
085800303153 d81-Protector 4.14.8
151910067368 d63-Talker 3.0.8
082020956142 d81-Protector 4.5.2
085800168672 d81-Protector 4.5.2
151910195261 d63-Talker 4.1.1
151910059645 d63-Talker 3.0.8
082020979021 d81-Protector 4.14.8
131600540202 d63-Talker 2.12.39
085880360024
110501616995 d62-Talker 4.4.2
131600093374 d63-Messenger 2.12.39
131601032918 d63-Talker 2.12.39
085880349322 d81-Protector 4.5.2
085800166868 d81-Protector 4.5.2
151910338402 d63-Talker 4.2.3
131601032234 d63-Talker 2.12.39
131600783329 d63-Messenger 2.12.39
085800303150 d81-Protector 4.5.2
085800152062 d62-Talker 4.4.2
110501687994 d62-Talker 4.4.2
131600784935 d63-Messenger 2.12.39
110501680893 d62-Talker 4.4.2
131600498416 d63-Talker 2.12.39
151910067356 d63-Talker 3.0.8
151910067462 d63-Talker 3.0.8
151910067377 d63-Talker 3.0.8
082020979020 d81-Protector 4.14.8
151910067371 d63-Talker 3.0.8

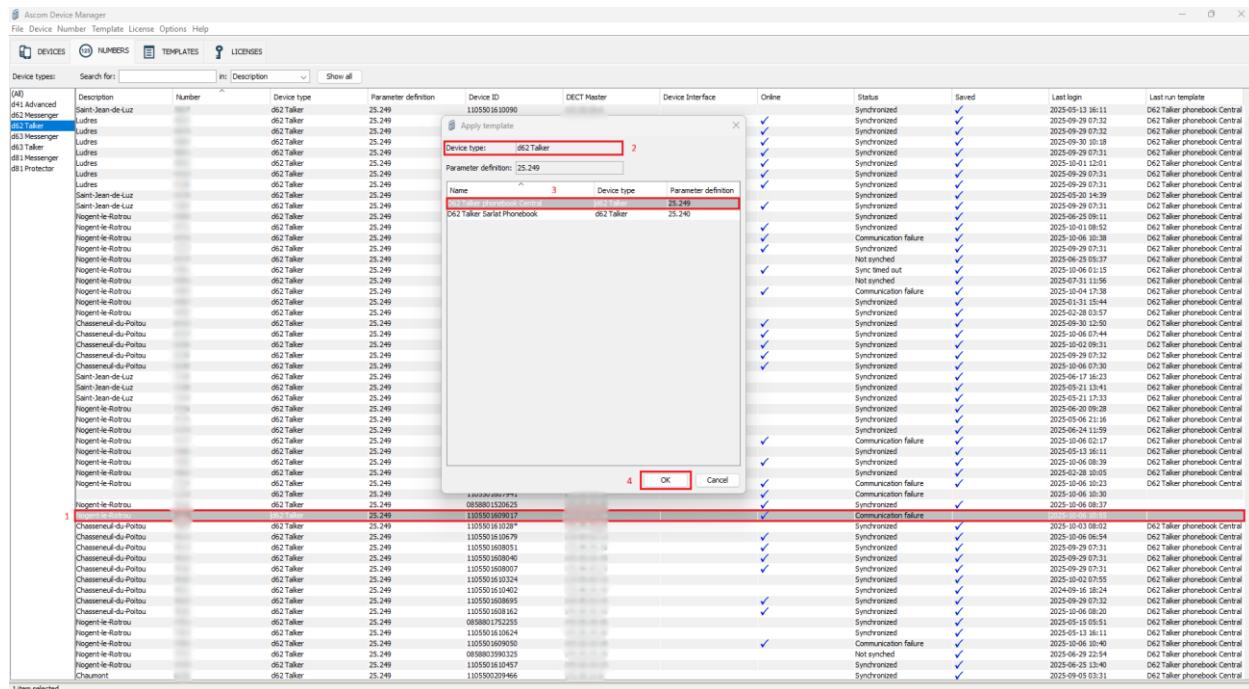
Pour récupérer l'ID du téléphone fixe, il faut se rendre dans appel -> temps d'appels -> et réaliser ->D*GG*G. Ceci permet l'accès au mode admin du DECT.

- ## 5. Ensuite initialiser le téléphone via un redémarrage usine

6. Dans l'application IMS3 -> l'application utiliser pour la gestion des DECT. Nous allons d'abord chercher par catégorie de DECT et ensuite chercher par ligne téléphonique.

| Device Management | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------------|--------|-------------|----------------------|-----------------|-------------|-----------------------|--------|------------------|------------------------------|------------|
| Device Number, Template, License Options Help | | | | | | | | | | | |
| Device type | NUMBERS | | TEMPLATES | | LICENCES | | | | DEVICES | | |
| | Search for: | inc | Description | Show all | | | | | | | |
| ALL | Description | Number | Device type | Parameter definition | Device ID | DECT Master | Device Interface | Online | Status | Saved | Last login |
| ALL | 4G | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.0090 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-05-13 36:11 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Advanced | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.0104 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-09-29 07:32 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Messenger | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.0105 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-09-29 07:32 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Messenger | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.11223 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-09-30 19:18 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Messenger | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.668129 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-09-29 07:31 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Messenger | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.07563 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-10-01 23:01 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.11227 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-09-29 07:32 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.07996 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-09-29 07:31 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.08524 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-05-04 04:39 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.107796 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-09-29 07:31 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.10787* | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-10-10 08:32 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 08588036978* | ✓ | Communication failure | ✓ | 2025-10-08 08:38 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.07912 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-09-29 07:31 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.10452* | ✓ | Not synched | ✓ | 2025-09-29 07:32 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 0858803310736 | ✓ | Not synched | ✓ | 2025-10-06 01:15 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 085880368732 | ✓ | Not synched | ✓ | 2025-07-31 11:56 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.12644 | ✓ | Not synched | ✓ | 2025-10-04 07:38 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.13853 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-08-13 11:44 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.07885 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-02-28 05:57 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.19232 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-09-30 03:50 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.07963 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-10-06 07:44 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.12936 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-09-29 07:31 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.08082 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-10-06 07:32 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.08023 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-10-06 07:30 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.07948 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-06-17 18:02 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.08070 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-05-23 08:41 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.07985 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-05-21 17:33 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.09230 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-06-20 06:28 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.09344* | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-05-26 02:16 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.09515 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-05-25 12:59 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.09818 | ✓ | Communication failure | ✓ | 2025-10-06 02:17 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.12955 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-10-13 06:11 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.17504 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-10-06 06:39 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 085880175994 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-10-06 06:39 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.06893* | ✓ | Communication failure | ✓ | 2025-10-06 02:23 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.07941 | ✓ | Communication failure | ✓ | 2025-10-06 06:30 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 0858801309213 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-10-06 06:37 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | 4G Protectr | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.07923 | ✓ | Communication failure | ✓ | 2025-10-06 06:37 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | Chasseneuil du Poitou | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.0238 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-10-03 08:02 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | Chasseneuil du Poitou | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.06799 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-10-06 06:54 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | Chasseneuil du Poitou | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.08011 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-09-29 07:51 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | Chasseneuil du Poitou | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.08040 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-09-29 07:51 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | Chasseneuil du Poitou | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.08007 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-09-29 07:51 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | Chasseneuil du Poitou | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.03324 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-10-04 02:55 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | Chasseneuil du Poitou | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.04242 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-10-04 02:54 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | Chasseneuil du Poitou | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.06695 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-09-29 07:32 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | Chasseneuil du Poitou | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.06812 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-10-06 06:20 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | Nogent-le-Rotrou | 602 | Talker | 25.249 | 085880173255 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-05-16 09:51 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | Nogent-le-Rotrou | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.10624 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-05-16 09:51 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | Nogent-le-Rotrou | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.08690 | ✓ | Communication failure | ✓ | 2025-06-29 05:20 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | Nogent-le-Rotrou | 602 | Talker | 25.249 | 085880199323 | ✓ | Communication failure | ✓ | 2025-06-29 05:24 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | Nogent-le-Rotrou | 602 | Talker | 25.249 | 11055016.04047 | ✓ | Not synched | ✓ | 2025-06-29 05:24 | D62 Talker phonebook Central | |
| ALL | Chamont | 602 | Talker | 25.249 | 110550029466 | ✓ | Synchronized | ✓ | 2025-09-05 01:11 | D62 Talker phonebook Central | |

7. Appliquer ensuite la template pour que le DECT soit paramétré via une configuration par défaut.



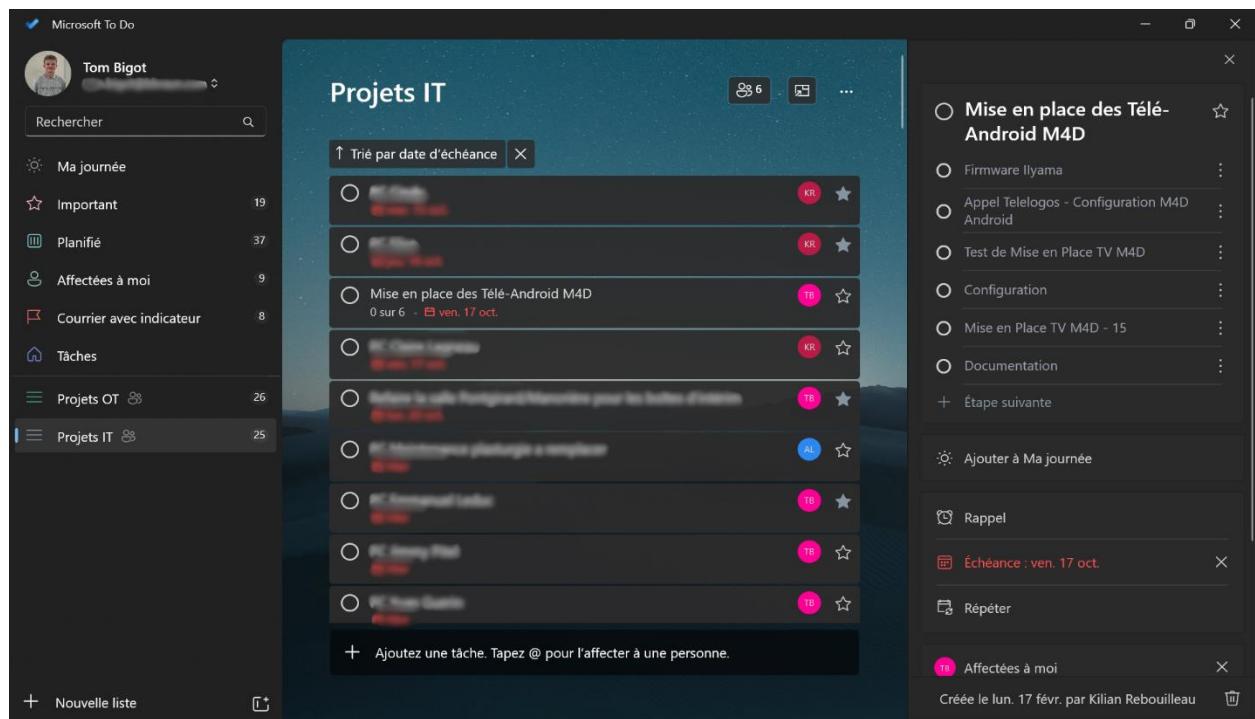
8. Compte Rendu de la mise en place d'un DECT

Un ticket a été créé pour la configuration d'un nouveau DECT destiné à un utilisateur. Après analyse des informations du ticket, une ligne téléphonique disponible a été attribuée via le fichier Excel Téléphonie France B. Braun. Le DECT a ensuite été configuré dans l'interface Ascom, initialisé en mode usine, puis paramétré via l'application IMS3 à l'aide d'un template par défaut. Le téléphone est désormais opérationnel.

Travailler en mode projet - Media4Display

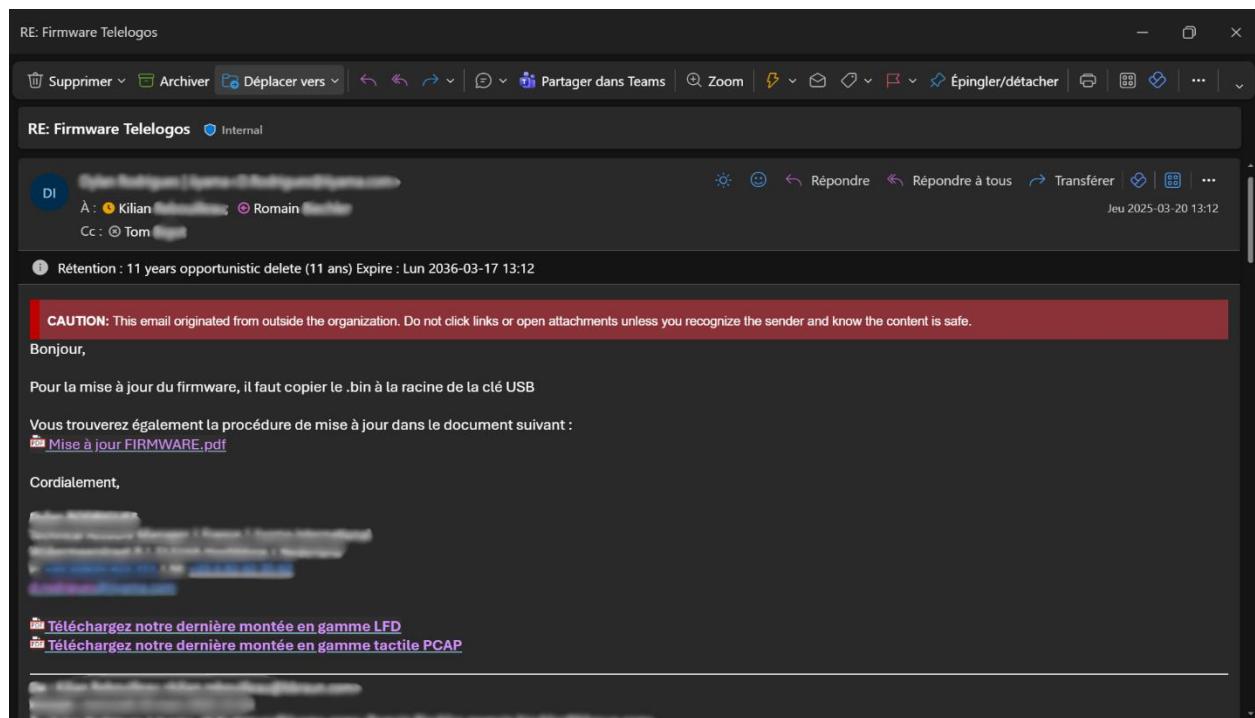
Mise en place de TV Iiyama avec android embarqué afin de réaliser du saving sur le site et de remplacer les pcs et de mettre seulement un écran qui affiche Media4Display et donc de la communication.

1. Pour la gestion des projets, nous utilisons une to-do list divisée en deux sections distinctes : IT et OT. Dans le cadre du projet Media4Display, les différentes étapes ont été planifiées et le projet m'a été officiellement attribué pour suivi et exécution.

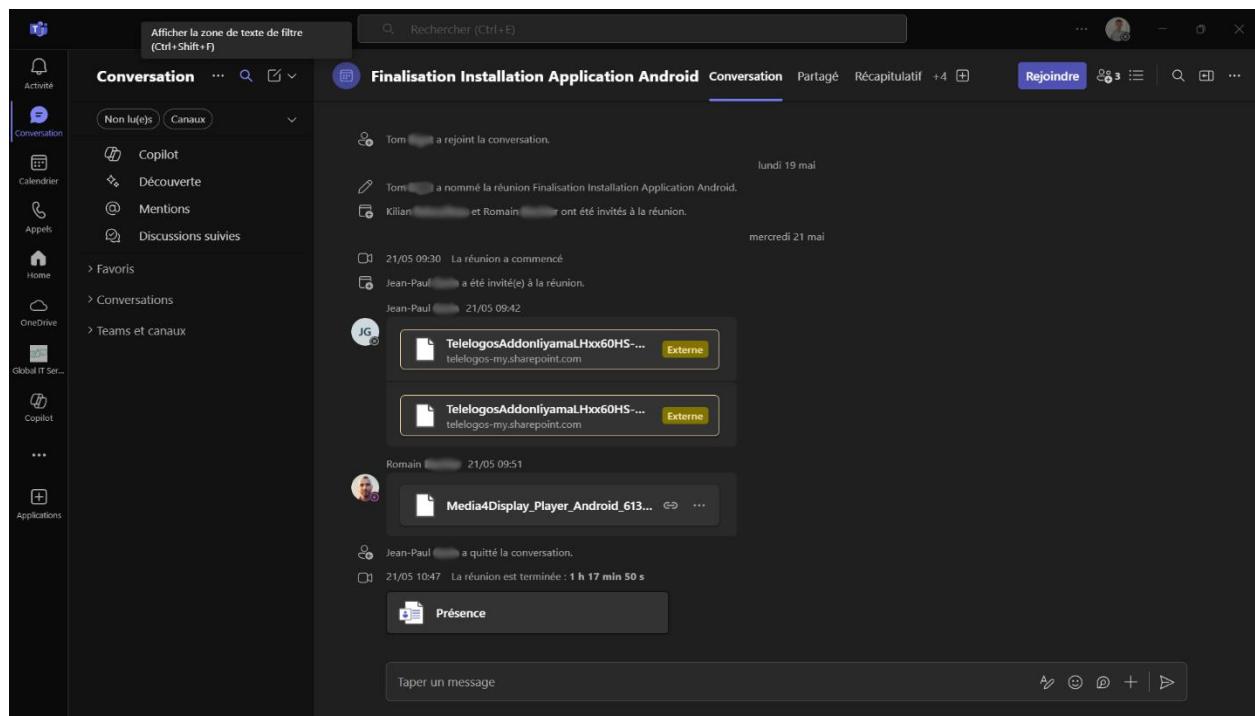


The screenshot shows the Microsoft To Do application interface. On the left, there's a sidebar with navigation links: 'Microsoft To Do', 'Tom Bigot', 'Rechercher', 'Ma journée' (19), 'Important' (19), 'Planifié' (37), 'Affectées à moi' (9), 'Courrier avec indicateur' (8), 'Tâches', 'Projets OT' (26), and 'Projets IT' (25). The main area is titled 'Projets IT' and shows a list of tasks. One task is highlighted: 'Mise en place des Télé-Android M4D' (0 sur 6, due by ven. 17 oct.). The detailed view on the right shows the task details: 'Mise en place des Télé-Android M4D', 'Firmware Iiyama', 'Appel Telelogos - Configuration M4D Android', 'Test de Mise en Place TV M4D', 'Configuration', 'Mise en Place TV M4D ~ 15', 'Documentation', 'Étape suivante', 'Ajouter à Ma journée', 'Rappel' (due ven. 17 oct.), 'Répéter', and 'Affectées à moi' (Créée le lun. 17 fevr. par Kilian Rebouilleau).

2. La première étape du projet consiste à contacter les deux prestataires, notamment le service client Ilyama, afin d'obtenir le firmware nécessaire à la mise à jour des téléviseurs. Cette mise à jour permet ensuite d'implanter l'APK Media4Display (M4D) sur les appareils.

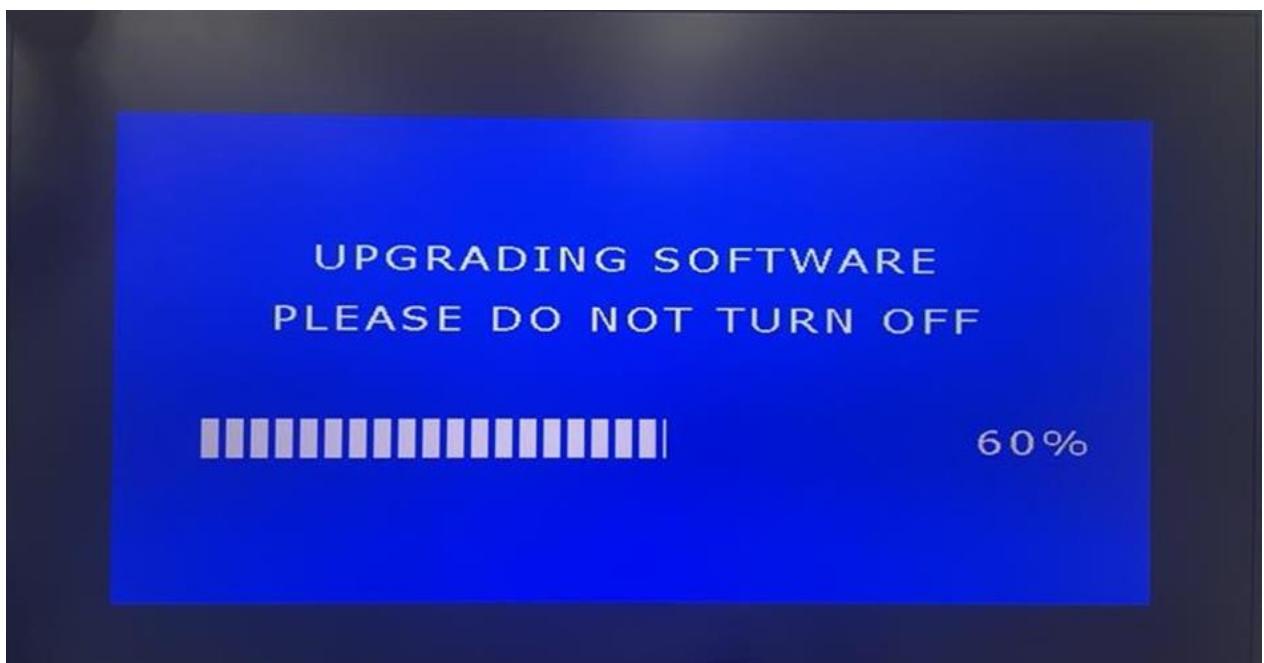


3. Contact avec le fournisseur Telelogos (Media4Display) afin d'obtenir l'APK nécessaire à l'affichage du contenu sur les écrans installés sur les sites de production. Cet APK est utilisé pour assurer la diffusion des informations via la solution Media4Display.



4. Réalisation d'une première installation

Nous avons récupéré le firmware auprès du support Iiyama et procédé à la mise à jour des téléviseurs. Les tests d'affichage ont confirmé que l'APK fournie par Iiyama est bien compatible avec le modèle de TV Android utilisé et qu'elle fonctionne correctement.



Après l'installation de l'APK Telelogos, deux applications sont automatiquement installées sur le système : MediaContact, qui assure la communication et la transmission des données entre le client (TV) et le serveur B. Braun Media4Display. Ainsi que, Media4Display, utilisée pour la gestion et l'affichage des informations et contenus sur les écrans des sites de production.

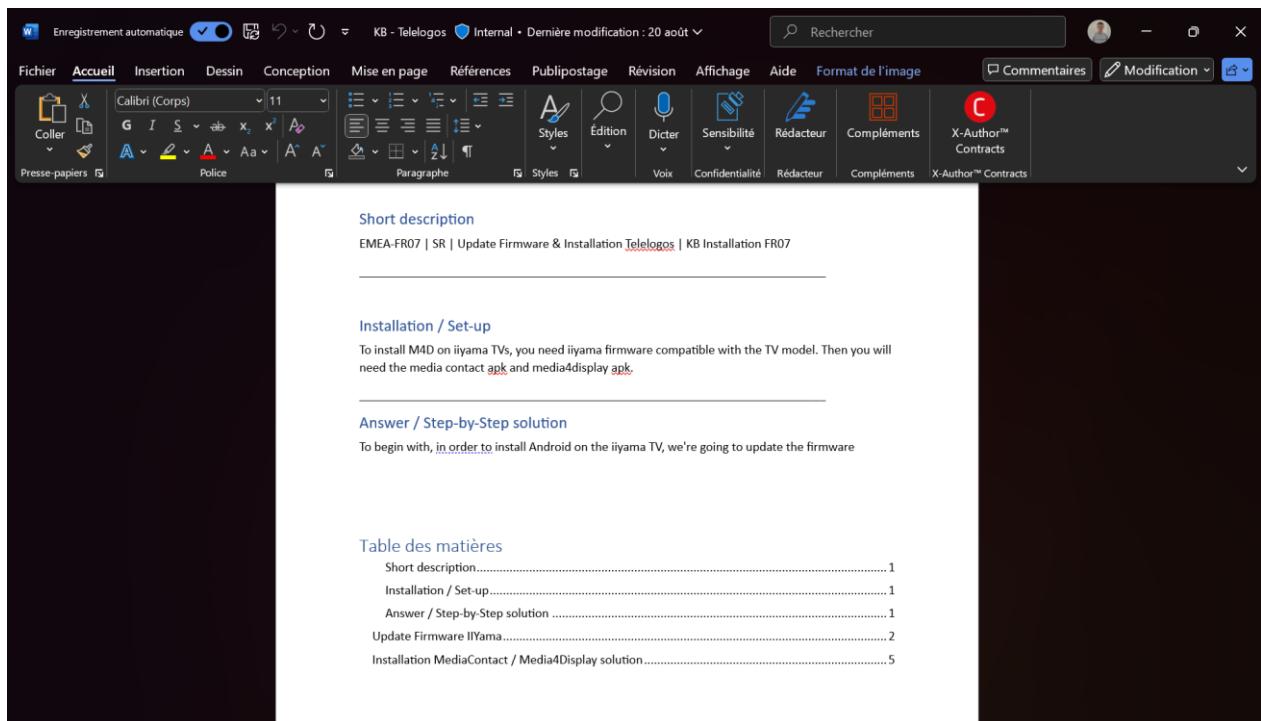


Après avoir installé et configuré le player avec son adresse IP statique et son nom d'identification, une communication est établie avec le serveur Media4Display. Ce dernier détecte automatiquement le player et l'affiche dans l'interface web de gestion. Depuis cette interface, il est alors possible d'associer chaque TV à une zone géographique et de lui attribuer un diaporama personnalisé, diffusé selon des créneaux horaires définis.

| Identifier | Player | Système | Version | Dernière connexion |
|---------------------------|---------------------------|-------------------------------|----------|---------------------|
| NO-MCC-ZN-N2-ACCUEIL | NO-MCC-ZN-N2-ACCUEIL | Windows (Microsoft Windo...) | 6.1.1.20 | 06/06/2025 14:01:06 |
| NO-MCC-ZB-N3-PROLONG... | NO-MCC-ZB-N3-PROLONG... | Windows (Microsoft Windo...) | 6.1.1.20 | 06/06/2025 14:23:10 |
| NO-MCC-ZN-N1-MAGASIN... | NO-MCC-ZN-N1-MAGASIN... | Windows (Microsoft Windo...) | 6.1.1.20 | 06/06/2025 14:02:05 |
| NO-MCC-ZB-N2-MAINTENA... | NO-MCC-ZB-N2-MAINTENA... | Windows (Microsoft Windo...) | 6.1.1.20 | 06/06/2025 14:26:56 |
| NO-MCC-ZB-N2-ACCREEN... | NO-MCC-ZB-N2-ACCREEN... | Windows (Microsoft Windo...) | 6.1.1.20 | 06/06/2025 14:05:47 |
| NO-MCC-ZG-N2-CDM | NO-MCC-ZG-N2-CDM | Windows (Microsoft Windo...) | 6.1.1.20 | 06/06/2025 13:06:30 |
| NO-MCC-ZN-N2-SELF | NO-MCC-ZN-N2-SELF | Windows (Microsoft Windo...) | 6.1.1.20 | 06/06/2025 14:35:17 |
| NO-MCC-ZG-N2-SELF-CUIS... | NO-MCC-ZG-N2-SELF-CUIS... | Windows (Microsoft Windo...) | 6.1.1.20 | 06/06/2025 14:35:17 |
| NO-PRD-ZB-N3-PLASTURGIE | NO-PRD-ZB-N3-PLASTURGIE | Windows (Microsoft Windo...) | 6.1.1.20 | 06/06/2025 14:25:48 |
| NO-MCC-ZB-N1-BPOCHÉ | NO-MCC-ZB-N1-BPOCHÉ | Windows (Microsoft Windo...) | 6.1.1.20 | 06/06/2025 11:00:45 |
| NO-MCC-ZB-N1-INFIRMERIE | NO-MCC-ZB-N1-INFIRMERIE | Android (Android 11) | 6.1.3.45 | 06/06/2025 14:21:35 |
| NO-MCC-ZB-N3-INFUSO10 | NO-MCC-ZB-N3-INFUSO10 | Windows (Microsoft Windo...) | 6.1.1.20 | 06/06/2025 14:27:04 |
| NO-MCC-MAGASINRECEP... | NO-MCC-MAGASINRECEP... | Android (Android 11) | 6.1.3.45 | 06/06/2025 14:13:21 |
| NO-MCC-ZB-N1-INFUSO16 | NO-MCC-ZB-N1-INFUSO16 | Minecraft (Minecraft Windo... | 8.1.0.50 | 06/06/2025 14:10:30 |

5. Documentation technique de la mise en place et déploiement l'international.

Une documentation technique complète de l'installation a été rédigée selon le template international B. Braun. Celle-ci détaille l'ensemble des étapes de configuration, de mise à jour du firmware et d'installation des APK, afin de garantir la reproductibilité du processus sur les différents sites de production à l'international. Cette documentation est désormais disponible pour l'ensemble des équipes IT de B. Braun Monde, elle peut être retrouvée dans la base de connaissance de ServiceNow.



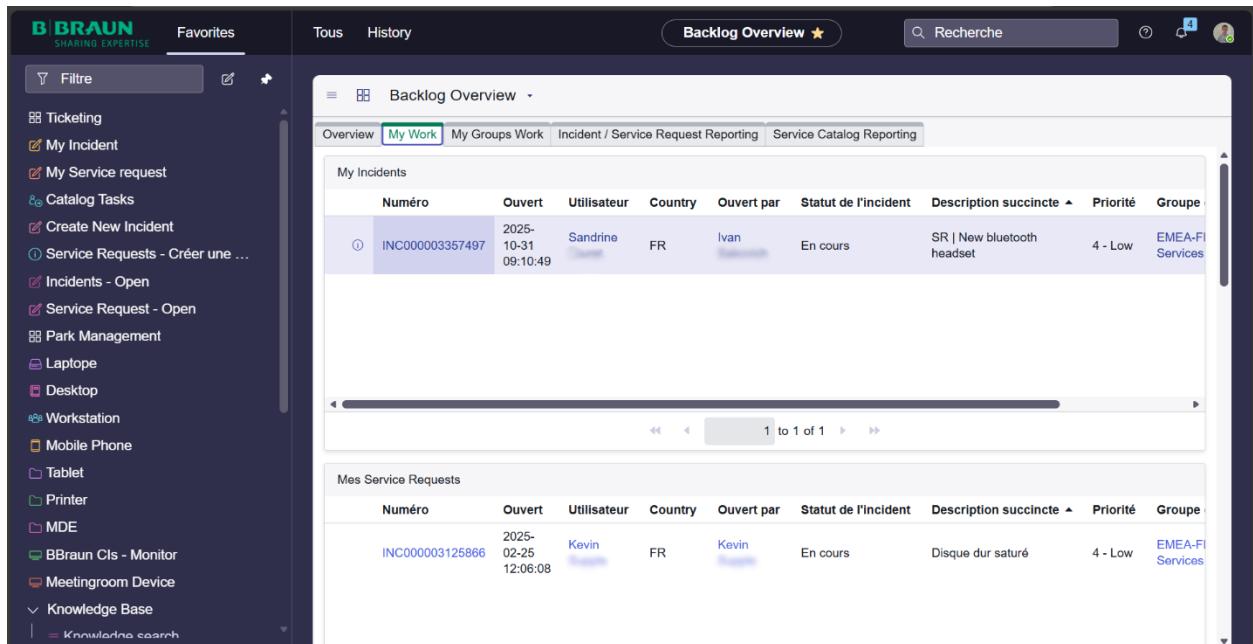
6. Livrable du projet Media4Display

La mise en place des écrans Iiyama avec Android embarqué dans le cadre du projet *Media4Display* a permis de moderniser et de simplifier le système d'affichage sur site. En remplaçant les PC dédiés par des écrans autonomes, nous avons optimisé les coûts, réduit la maintenance et amélioré la fiabilité des communications internes. Grâce à la collaboration entre les prestataires Iiyama et Telelogos, le firmware adapté et l'APK Media4Display ont pu être installés et configurés avec succès. Les tests réalisés ont confirmé la compatibilité et la stabilité de la solution, permettant une communication fluide entre les écrans et le serveur Media4Display. La documentation technique a été rédigée selon les standards B. Braun afin d'assurer la reproductibilité de l'installation à l'international et de faciliter le déploiement futur sur d'autres sites de production. Ce projet constitue une étape importante dans la digitalisation de la communication interne au sein de B. Braun, tout en illustrant une excellente coordination entre les équipes IT et OT.

Gestion de Parc

Dans le cadre de l'harmonisation du parc BBraun France, la solution proposée a été de passer sur ServiceNow. ServiceNow est une solution cloud, centralisé, permettant une gestion de parc efficace, complète, Ticketing (Gestion d'incident, Request), Base de connaissance, Gestion de contrat de Leasing.

1. Dans un premier temps, Service Now est doté d'un tableau de bord. Il est paramétré pour y retrouver les tickets que chaque technicien a en cours. Sur le côté nous retrouvons toutes les catégories séparer en trois catégories principaux – Ticketing – Gestion de Park – Base de connaissance.



The screenshot shows the ServiceNow Backlog Overview interface. On the left, a sidebar lists various categories: Ticketing, My Incident, My Service request, Catalog Tasks, Create New Incident, Service Requests - Crée une ..., Incidents - Open, Service Request - Open, Park Management, Laptop, Desktop, Workstation, Mobile Phone, Tablet, Printer, MDE, BBraun Cls - Monitor, Meetingroom Device, Knowledge Base, and Knowledge search. The main area is titled "Backlog Overview" and contains two tables: "My Incidents" and "Mes Service Requests".

My Incidents

| Numéro | Ouvert | Utilisateur | Country | Ouvert par | Statut de l'incident | Description succincte | Priorité | Groupe |
|-----------------|---------------------|-------------|---------|------------|----------------------|----------------------------|----------|------------------|
| INC000003357497 | 2025-10-31 09:10:49 | Sandrine | FR | Ivan | En cours | SR New bluetooth headset | 4 - Low | EMEA-FI Services |

Mes Service Requests

| Numéro | Ouvert | Utilisateur | Country | Ouvert par | Statut de l'incident | Description succincte | Priorité | Groupe |
|-----------------|---------------------|-------------|---------|------------|----------------------|-----------------------|----------|------------------|
| INC000003125866 | 2025-02-25 12:06:08 | Kevin | FR | Kevin | En cours | Disque dur saturé | 4 - Low | EMEA-FI Services |

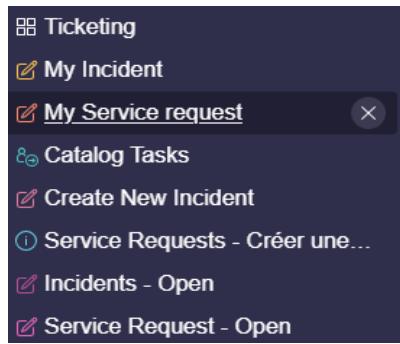
2. Ensuite, nous utilisons tous le même ordre de catégorisation sur service now en France afin de gérer le parc. En fonction du Nom des équipements – l'utilisateur affecté – son cycle de vie et incite suite.

| Device number | Utilisateur | Etape cycle de vie | Lifecycle Sub State | Ownership | Multiple User PC | Description |
|---------------|--------------|--------------------|---------------------|-----------|------------------|-------------|
| FR07-C2809 | Abdelmouneme | running | | No | | |
| BB-5CD4481XW5 | Adeline | running | | No | | |
| BB-5CD5140L27 | Agathe | running | | No | | |
| BB-5CD4481XY9 | Agnes | running | | No | | |
| BB-5CD5110BYB | Angelina | running | | No | | |
| BB-5YDJX14 | Angelina | running | | No | | |
| BB-5CD447733V | Anita | running | | No | | |
| FR07-C0016 | Anthony | running | | No | | |
| BB-5CD5110BY1 | Anthony | running | | No | | |
| BB-5CD5110BXY | Anthony | running | | No | | |

3. Seulement le service technique a accès à l'interface ci-dessus. La base de connaissance est quand même accessible par les utilisateurs depuis le service portal disponible sur la page par défaut de B.Braun.

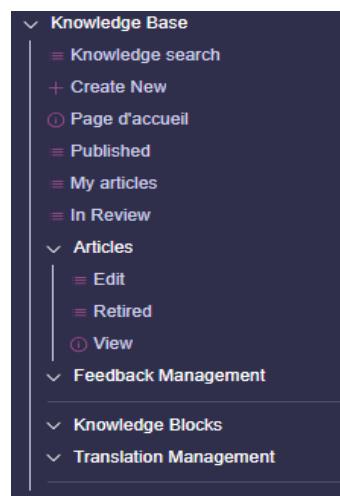
| Mes demandes en cours | | Nouvelles | | En ce moment |
|--------------------------------------|---|----------------------------|--|----------------------------------|
| En attente de validation | 0 | Actualité / Aucun résultat | | B.DoCS New User Creation |
| Demandes nécessitant votre attention | 1 | | | |
| Ouverte | 0 | | | Optional Software for Windows 11 |
| En cours de traitement | 1 | | | |

4. Pour ce qui est de la précision des Tickets. Nous avons trois catégories, une pour créer un incident rencontré par l'utilisateur, la seconde catégorie est une requête (demande d'application par exemple), et la dernière catégorie est pour l'arrivée des nouvelles personnes sur le site local pour préparer les équipements demandés au préalable par son manager.



5. Voici l'interface Technicien pour créer un Ticket puisque l'IT monde B.Braun est gérée par service qui sont répertoriés par groupe dans service now. Nous pouvons affecter des tickets à des groupes d'intervention chez B.Braun quand nous n'avons pas les accès tels que des incidents d'antivirus.

6. La base de connaissances ServiceNow centralise articles, guides et solutions afin d'aider les utilisateurs à résoudre rapidement leurs problèmes. Elle améliore l'accès à l'information, diminue les demandes au support et encourage le partage des bonnes pratiques au sein de l'organisation.



Incidents Ticketing

Gestion du Ticket afin de résoudre l'incident de l'utilisateur.

Contexte : Base de téléphone fixe endommagé et ne charge plus le téléphone.

1. Analyse du Ticket : identification de l'utilisateur, de l'incident et évaluation du niveau d'urgence.

Incident IT Service Management Suite- INC000003334041

Nouveau En cours En attente de traitement externe En attente de retour utilisateur Résolu Clos

Numéro INC000003334041

* Utilisateur Elise

User Type – None –

Remonté par Elise

Current Contact Info Par tel au

Phone +332375...

* Region EMEA

* Country FR

* Location Nogent le Rotrou

Postal code 28400

Street 13 rue Croix-la-Comtesse

Site FR07

Company B. Braun Medical S.A.S.

Company Code 209

Department Administration

Cost Center

Configuration item

Ouvert par Elise

* Main Category Telephony

* Subcategory 1 Deskphone

* Subcategory 2 All

Subcategory 3 – None –

Depth of Support Troubleshoot

Criticité 3 - Low

Urgence 2 - Medium

Priorité 4 - Low

* Groupe d'affectation EMEA-FR-1-Field Services

Affecté à Tom

MasterTicket

Problem

Channel Self-service

Type Incident

Customer Hardware Required

Parent Incident

Field changes • 2025-10-06 12:05:18

Field changes • 2025-10-06 12:02:08

Field changes • 2025-10-06 12:02:01

Incident IT Service Management Suite- INC000003334041

Tous History

VC: Viktoriya Chatbatar

Affecté à: Viktoriya

Criticité: 3 - Low was 2 - Medium

Main Category: Telephony

Priorité: 4 - Low was 3 - Standard

Statut de l'incident: En cours was Nouveau

Subcategory 1: Deskphone

Subcategory 2: All

System

Email sent: Email sent • 2025-10-06 12:02:08

Subject: Assistance - Ouverture d'un nouvel incident N°INC000003334041

From: IT Service Desk

To: [REDACTED]

Elle: Elise

Additional Location Information: CDM UREOFIX

Affected Device: IT-FR011563 SOCLE TELEPHONE DATI

Issue description: Socle du téléphone DATI au UREOFIX CDM est endommagé. Il ne charge plus le téléphone.

Commentaires complémentaires • 2025-10-06 12:02:01

Elle: Elise

Criticité: 2 - Medium

Description succincte: Socle du téléphone DATI endommagé

Groupe d'affectation: Global-IT-Service Desk

Ouvert par: Elise

Priorité: 3 - Standard

Statut de l'incident: Nouveau

Type: Service Request

Field changes • 2025-10-06 12:02:01

2. Etant donné que l'équipe réseau est chargée de la commande des équipements téléphoniques, je fais un ticket à destination de Bernard Ako en charge de la téléphonie à Paris.

3. Je rajoute également l'équipement défectueux dans le ticket afin de conserver une preuve de l'incident et d'assurer la mise à jour du parc, en le déclarant comme défectueux puis remplacé.

4. Je place le ticket de l'utilisateur en attente de traitement externe afin qu'il soit informé que la demande est en cours et que la commande de la nouvelle base de chargement est en cours de réalisation.

5. L'équipe réseau et télécommunication a confirmé via le ticket que la commande a bien été expédiée vers notre site de production. De mon côté, le ticket est donc clôturé.

6. Après réception du colis, nous procédons au remplacement de la base de chargement du téléphone fixe, puis nous effectuons des tests pour vérifier le bon fonctionnement du chargement.



7. Le ticket peut alors être clôturé, en précisant lors de la fermeture que la base de chargement a bien été remplacée et est pleinement fonctionnelle.

8. Compte Rendu d'un Incident Ticket.

Un incident a été signalé concernant une base de téléphone fixe endommagée ne chargeant plus l'appareil. Après analyse du ticket, une demande a été transmise à l'équipe téléphonie du siège pour remplacement du matériel. L'équipement défectueux a été ajouté au ticket pour mise à jour du parc. Une fois la nouvelle base reçue et installée, des tests ont confirmé le bon fonctionnement du téléphone, permettant la clôture du ticket.

13. Conclusion

Cette expérience au sein de B. Braun Médical m'a permis de consolider mes compétences techniques et organisationnelles dans un environnement industriel exigeant. Grâce à l'utilisation d'outils professionnels tels que ServiceNow, Ascom, IMS3, etc., j'ai acquis une vision concrète de la gestion d'un parc informatique et du support aux utilisateurs.

Le travail en collaboration avec les différents services, ainsi que la gestion de projets tels que Media4Display ou la mise en place du DECT, m'ont apporté une véritable expérience de terrain et une meilleure compréhension du travail en équipe au sein d'un grand groupe international.

Cette alternance a également renforcé ma rigueur, mon sens du service et ma capacité d'adaptation — des qualités essentielles pour évoluer dans le domaine de l'informatique.

Souhaitant poursuivre sur cette voie, je prévois de continuer mes études en licence ou en bachelor Administrateur Systèmes et Réseaux, afin d'approfondir mes connaissances techniques et d'acquérir une expertise plus avancée. Par la suite, mon objectif est d'obtenir un bac +5 dans le domaine du réseau et des télécommunications ou de l'administration des systèmes, afin de me spécialiser davantage et d'évoluer vers des postes à responsabilité tels qu'architecte réseau, ingénieur réseau ou responsable des systèmes informatisés.

Au fil de ces deux années, j'ai également gagné en assurance dans mes choix d'architecture et de diagnostic, amélioré ma gestion des priorités lors des interventions et renforcé ma capacité à analyser rapidement des incidents réseau ou système. La variété des situations rencontrées m'a appris à prendre du recul, à identifier plus précisément les causes profondes des dysfonctionnements et à adopter une approche proactive dans leur résolution.

J'ai enfin perfectionné ma communication avec les utilisateurs et les équipes techniques, ce qui m'a permis de présenter plus clairement mes analyses, de mieux coordonner les actions correctives et de collaborer plus efficacement. Ces acquis, à la fois techniques et relationnels, constituent une base solide pour poursuivre mon évolution et relever de nouveaux défis dans l'administration des réseaux et des systèmes.

14. Grille de Compétence

| | | | | | | | |
|--|---|----------------------------------|--|---|---------------------------|---|---|
| NOM et prénom : BIGOT Tom | | | | N° candidat : 02045434995 | | | |
| Centre de formation : Fab'Academy - UIMM Pays de la Loire | | | | Option : <input checked="" type="checkbox"/> SISR <input type="checkbox"/> SLAM | | | |
| Adresse URL du portfolio : https://tom.bigot.formation-esiac.fr/ | | | | | | | |
| Compétences mises en œuvre | Période (sous la forme du JJ/MM/AA au JJ/MM/AA) | 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 |
| <p><i>Réalisations professionnelles (intitulé et liste des documents et productions associés)</i></p> | | | | | | | |
| Réalisation en cours de formation | | | | | | | |
| Installation et configuration d'un Windows Serveur (DHCP - AD) | 9/12/2024 | X | | | X | X | |
| Installation et configuration d'un GLPI | 11/11/2024 | X | X | | X | X | |
| Installation et configuration d'un serveur FTP | 9/12/2024 | | X | | X | X | |
| Installation et configuration d'un service de déploiement FOG | 12/13/2024 | X | X | | X | X | |
| Installation et configuration d'un Proxmox / ESXi | 3/6/2025 | | X | | X | X | |
| Mise en place de mon compte Linkedin | 9/10/2021 | | | X | | | X |
| Mise en place et rédaction de la veille technologique | 1/20/2025 | | | | | | X |
| Mise en place de mon site Web Wordpress | 10/31/2025 | | | X | | | X |
| Réalisations en milieu professionnel en cours de première année | | | | | | | |
| Gestion de Ticket Incident - Service Request | 9/23/2024 | | X | | | X | |
| Mise en place de pc de production Lippke5000 | 11/28/2024 | | X | | | | |
| Renouvellement du parc informatique laptop Dell > HP Windows 10 > Windows 11 | 1/6/2025 | X | X | | X | X | |
| Configuration d'imprimantes de production Zebra QLn420 / ZQ630 | 2/4/2025 | X | X | | | | X |
| Mise en place d'un DECT - Nouvel arrivant | 4/15/2025 | X | | | | | X |
| Configuration et Installation de Windows LTSC | 4/29/2025 | X | X | | | | X |
| Réalisations en milieu professionnel en cours de seconde année | | | | | | | |
| Mise en place de la veille technologique en entreprise - Update version OS | 9/9/2025 | | X | | | | X |
| Finalisation du projet Media4Display | 10/10/2025 | X | X | X | X | X | |
| Mise en place de Pc de production Instron | 10/15/2025 | X | | | X | X | |
| Mise en place de pc Citrix pour que les utilisateurs en production est accès aux services web de l'entreprise | 10/20/2025 | X | X | X | X | X | |
| Migration Antivirus Trellix vers Crownstrike | 11/10/2025 | | X | | | | |
| Migration Android 11 > 14 Flasheuse de production Zebra | 11/19/2025 | X | | | | | X |