

# On boarding with IT

ITICS (Information Technology & Information Communication Services) est l'entité gérant l'informatique et la téléphonie.

Voici un rapide aperçu de ce que tu dois savoir sur ces sujets quand tu arrives chez Capgemini.

## Sommaire

1. Matériel .....	3
2. Authentification .....	3
3. Connexion au réseau .....	3
4. Safeword .....	4
5. Sécurité .....	4
6. Téléphonie IP Cisco (disponible sur certains sites).....	5
7. Téléphonie mobile .....	5
8. Impression par badge (disponible sur certains sites) .....	6
9. Logiciels.....	6
10. Applications.....	6
11. Corporate Directory .....	7
12. Accès à ta messagerie .....	7
13. Outils de communication Groupe.....	8
14. Support aux collaborateurs.....	9
15. Site du Support 2424.....	10
16. Support aux projets.....	11
17. Règles de savoir-vivre informatique .....	12
18. A propos d'ITICS .....	12

## 1. Matériel

Tu viens de recevoir un pc portable LENOVO avec sa sacoche et une souris.

En cas de besoin, tu peux obtenir sur simple demande au Support 2424 (voir chapitre Support) un câble anti-vol, un micro/casque ou bien une Safeword. Les autres accessoires (écran, mémoire, ...) seront à commander sur le site du Support 2424.

## 2. Authentification

A ton arrivée, on t'a communiqué un login CORP et un mot de passe CORP. Ces identifiants te permettront d'ouvrir ta session Windows.

En l'absence d'indication contraire, ce sont ces identifiants CORP qu'il faudra utiliser quand une application te demandera d'entrer un login et un mot de passe. Attention : tes identifiants CORP ne fonctionneront pas pour te connecter à distance.

Il ne faut jamais communiquer ton mot de passe à qui que ce soit, même une personne du service informatique.

## 3. Connexion au réseau

Il existe plusieurs solutions pour se connecter au réseau Capgemini.


Dans un bâtiment Capgemini, tu peux :

- brancher ton pc au câble Ethernet libre qui est relié à un téléphone Cisco.
- Connecter ton PC au réseau en wifi grâce à XS4Office. Mais il faut toutefois privilégier la connection filaire (Ethernet) quand elle est disponible.

En dehors de Capgemini (chez le client ou en télétravail), tu peux :

- te connecter à l'ensemble du réseau Capgemini grâce à l'outil Cisco Any Connect VPN Client et une Safeword (voir chapitre Safeword).

**Pour te connecter à distance :**

- 1- **Ouvre l'outil**  Cisco AnyConnect VPN Client
- 2- **Dans username, entre ton login CORP**
- 3- **Dans password, entre ton mot de passe à usage unique obtenu grâce à ta Safeword**

NB : L'utilisation du réseau est réservée à un usage professionnel et surveillée dans ce sens.

## 4. Safeword

La Safeword est un outil (physique appelé Token ou virtuel appelé MobilePass) qui fonctionne avec un code PIN à 4 chiffres. Si tu as une Token, le code PIN te sera fourni en même temps qu'elle. Si tu as le Mobilepass, tu devras choisir ce code PIN lors de l'installation.

Quand tu entres ton code PIN dans ta Safeword, tu obtiens un mot de passe à usage unique de 6 caractères. C'est celui-ci que tu dois inscrire dans « Password ».

En cas d'oubli de ta Token, tu pourras fixer un mot de passe temporaire valable pendant 1 journée depuis le site Selfportal en te rendant dans "Assign Temporary Password". Attention, il n'est possible de s'attribuer que 10 mots de passe temporaires par an.

Adresse directe : <http://selfportal.capgemini.com/>.

## 5. Sécurité

A ton arrivée, tu as reçu et signé notre Charte CGNET relative à l'utilisation du SI. Elle est également disponible par les favoris Internet Explorer et sur notre Intranet. Sois très attentif au respect des consignes formulées dedans, il en va de la sécurité des données de tous.

Les éléments de sécurité auxquels on pense le plus souvent sont détaillés ci-dessous. Mais n'oublie pas que la perte ou le vol de tes clés USB, disques et pc sont également une menace forte pour la sécurité de nos données. Aussi, sois très attentif à ne pas les laisser sans surveillance. Pour ton pc, un câble anti-vol est disponible sur simple demande au Support 2424.

### 5.1. Antivirus : Symantec

L'antivirus présent sur tous les postes Capgemini France est Symantec.

Son rôle est de protéger tout le réseau Capgemini en évitant l'intrusion d'une menace provenant d'un pc. C'est pourquoi il revient à chacun de s'assurer de la présence et la mise à jour de son antivirus.

### 5.2. Mises à jour de sécurité



Afin que tous les postes évoluent selon les mêmes standards de sécurité, ITICS envoie régulièrement à tous les utilisateurs des patches à installer.

Les patches se concrétisent par une info-bulle attachée à une icône qui apparaît dans ta barre des tâches (cf illustration). Tu

dois les installer dès que possible, sans quoi ils s'installeront automatiquement à la date indiquée et ton pc redémarrera en fin d'installation même si tu es en train de travailler.

### 5.3. Mot de passe

Les stratégies de sécurité imposent que ton mot de passe CORP soit renouvelé tous les 3 mois. Ce mot de passe doit avoir au moins 8 caractères et doit contenir au moins 3 sur 4 de ces catégories : une majuscule (A à Z), une minuscule (a à z), un caractère alphanumérique (0 à 9) et un caractère spécial (@ ! \$ # % sauf , & +).

Attention, ce mot de passe ne peut pas être changé plus d'une fois par jour et le même mot de passe ne peut être utilisé plus de 3 mois de suite. Attention, le compte se verrouille après 3 tentatives de connexion erronées.

Une méthode pour changer le mot de passe consiste à presser « ctrl+alt+suppr » et « Changer un mot de passe ».

## 6. Téléphonie IP Cisco (disponible sur certains sites)

En TOIP (Telephony On IP), ta ligne téléphonique est attachée à ton compte de téléphonie et non au téléphone en lui-même. C'est-à-dire que tu te connectes au téléphone Cisco qui se trouve sur ton bureau pour disposer de ta ligne téléphonique.

Tu peux donc te connecter et disposer de ta ligne fixe depuis n'importe quel bureau de n'importe quel site Capgemini qui dispose de la TOIP Cisco.

Les guides d'utilisation des téléphones déployés en France ainsi que les liens pour gérer ta messagerie et ta ligne sont disponibles sur l'Intranet ITICS.

Adresse directe :

[http://talent.capgemini.com/global/pages/hubs/global\\_functions/global\\_itics/itics\\_south/france/telephone/](http://talent.capgemini.com/global/pages/hubs/global_functions/global_itics/itics_south/france/telephone/).

## 7. Téléphonie mobile

Si tu remplis les critères d'attribution d'une ligne mobile professionnelle, il faudra impérativement souscrire un contrat OBS (Orange Business Services) car aucun forfait personnel n'est remboursé.

Toutes les informations sont disponibles sur l'Intranet ITICS.

Adresse directe :

[http://talent.capgemini.com/global/pages/hubs/global\\_functions/global\\_itics/itics\\_south/france/mobiles/](http://talent.capgemini.com/global/pages/hubs/global_functions/global_itics/itics_south/france/mobiles/).

## 8. Impression par badge (disponible sur certains sites)

L'impression par badge te permet de ne gérer qu'une seule imprimante dans ta liste d'imprimantes configurées, mais de pouvoir imprimer sur n'importe quel copieur de ton bâtiment grâce à ton badge.

Toutes les informations pour la configuration et l'utilisation sont disponibles sur l'Intranet ITICS.

Adresse directe :

[http://talent.capgemini.com/global/pages/hubs/global\\_functions/global\\_itics/itics\\_south/france/pc/](http://talent.capgemini.com/global/pages/hubs/global_functions/global_itics/itics_south/france/pc/)

## 9. Logiciels

Ton pc est fourni avec un certain nombre de logiciels installés par défaut. Ce sont des logiciels pour lesquels ITICS possède une licence. Tu peux télécharger des mises à jour de ces logiciels et/ou d'autres logiciels autorisés sur l'Intranet ITICS à la page téléchargement.

Adresse directe :

[http://talent.capgemini.com/global/pages/hubs/global\\_functions/global\\_itics/itics\\_south/france/software\\_applications/](http://talent.capgemini.com/global/pages/hubs/global_functions/global_itics/itics_south/france/software_applications/).

Tu peux disposer de certains logiciels non-standards en les commandant sur notre catalogue de service. La location de la licence sera facturée mensuellement à ton projet.

Adresse directe : <http://support2424.fr.capgemini.com/services/catalogue.php>.

Tu dois être en mesure de nous fournir à n'importe quel moment une preuve d'achat de licence de tout autre logiciel présent sur ton pc Capgemini.

## 10. Applications

Afin de pouvoir gérer ton quotidien, ta carrière et tes missions, Capgemini a développé des applications accessibles via Internet Explorer quand tu es connecté au réseau Capgemini.

Pour les retrouver, tu as 3 possibilités :

- Depuis tes Favoris Internet Explorer
- Depuis la page d'accueil de l'Intranet France dans le menu Outils et liens : <http://talent.capgemini.com/fr/>.

## 11. Corporate Directory

Corporate Directory est l'annuaire Capgemini qui regroupe les informations sur :

- Les collaborateurs
- Les sites Capgemini
- Les boîtes aux lettres génériques
- Les listes de diffusion
- Les salles de conférence/réunion
- L'organisation du Groupe

Le menu "My details" te permet de modifier tes propres informations en sélectionnant Actions/Edit. Tu peux ainsi ajouter ta photo ou bien l'intitulé de ton poste.

NB : le champ *Phone number* est régulièrement synchronisé avec notre base de données, aussi pour ajouter un nouveau numéro à ton profil, remplis le champ *Other phone number*.

Dans l'onglet Identities, tu retrouveras ton matricule Groupe (le GGID) en cas de besoin.

Adresse directe : <http://corporatedirectory.capgemini.com/>

## 12. Accès à ta messagerie

L'outil qui te permet d'accéder à ta messagerie quand tu es connecté au réseau Capgemini (filaire, WIFI ou VPN) est Microsoft Outlook 2007.

Quand tu n'es pas connecté au réseau Capgemini, il s'agit de Webmail. Pour t'y connecter, utilise ton login CORP et un mot de passe Safeword.

Adresse directe : <https://webmail.capgemini.com/>.

Ta boîte de messagerie a une taille par défaut de 1Go. Des conseils pour gérer cet espace sont disponibles sur l'intranet ITICS, notamment le classement de ses mails dans des dossiers d'archives stockés sur ton disque dur. La création et la gestion de ces dossiers au format .pst est accessible dans Outlook depuis Fichier/Gestion de fichiers de données...

NB : Outlook te permet de réserver les salles de réunion répertoriées dans Corporate Directory. La page Documentations d'ITICS contient la procédure à suivre.

Adresse directe :

[http://talent.capgemini.com/global/pages/hubs/global\\_functions/global\\_itics/itics\\_south/france/messaging/](http://talent.capgemini.com/global/pages/hubs/global_functions/global_itics/itics_south/france/messaging/)

## 13. Outils de communication Groupe



### 13.1. GIMS+ : Conferencing, Livemeeting, Communicator

GIMS+ est installé par défaut sur ton poste. Il s'agit de notre outil de communication unifié qui te permettra selon ton besoin, d'organiser des audio-conférences accessibles par téléphones (Conferencing), des audio-conférences avec partage d'écran accessibles par pc (Livemeeting) ou encore du chat ou des conversations audio et/ou vidéos instantanées avec tes collègues (Communicator).

Ces services fonctionnent également avec l'extérieur et depuis de nombreux pays.

Les guides d'utilisation sont disponibles sur notre page dédiée.

Adresse directe :

[http://talent.capgemini.com/global/pages/hubs/global\\_functions/global\\_itics/itics\\_south/france/communication/](http://talent.capgemini.com/global/pages/hubs/global_functions/global_itics/itics_south/france/communication/)

Nous te conseillons à ton arrivée :

- De configurer ton compte organisateur au cas où tu aies besoin de programmer des audio-conférences téléphoniques
- De suivre le elearning dédié à Communicator et Livemeeting. Il dure environ 30 minutes.

NB : Tu peux aussi utiliser une version web de Communicator depuis un PC extérieur.

Adresse directe : <http://webgims.capgemini.com>.



## 13.2. LVIS : vidéoconférences

Un service de video-conférences est disponible dans la majorité des sites Capgemini : LVIS. La réservation des salles, l'invitation des participants et la préparation du matériel sont disponibles à partir d'un formulaire unique via le portail LVIS.

NB : La participation de clients et de partenaires à des conférences multi-sites est possible. L'équipe LVIS peut procéder à des tests de connexion préalables s'il y a un doute sur la compatibilité des équipements. Pour demander un test, il suffit d'écrire au Support 2424.

Adresse directe : <http://lvis.capgemini.com/>.

Toutes les informations relatives à LVIS, ainsi que les guides d'utilisation des salles sont disponibles sur l'Intranet ITICS.

Adresse directe :

[http://talent.capgemini.com/global/pages/hubs/global\\_functions/global\\_itics/itics\\_south/france/communication/](http://talent.capgemini.com/global/pages/hubs/global_functions/global_itics/itics_south/france/communication/).

## 14. Support aux collaborateurs

Le support pour l'informatique et la téléphonie est composé du **Support 2424** (hotline située en Pologne) et de **Guichets informatiques locaux**. Pour obtenir une assistance de la part de l'un ou l'autre, il faut impérativement ouvrir un ticket auprès du Support 2424.

Pour cela, utilise un de ces canaux dans cet ordre de préférence :

- La page web Support 2424 : <http://support2424.fr.capgemini.com>
- Par téléphone, en interne en composant le 2424 et depuis l'extérieur en composant le 01.70.48.03.74.
- Par mail : [support2424@capgemini.com](mailto:support2424@capgemini.com)

Une réponse te sera apportée de 8h00 à 20h00 au sujet de l'informatique et la téléphonie. Dans certains cas, le Support 2424 te redirigera vers ton Guichet informatique local, notamment en cas de retrait de matériel.













Tickets non traités	Exemple
Tes demandes relatives à un logiciel qui n'a pas été fourni par ITICS. <i>(NB : tu dois posséder une preuve d'achat de licence pour chacun de ces logiciels)</i>	Comment utiliser Photoshop ?
Tes demandes relatives à un matériel personnel ou des données personnelles	Récupération de données professionnelles stockées sur un matériel personnel (et vice-versa).
La présence sur les réseaux sociaux	Besoin de créer un groupe sur Yammer

## 15. Site du Support 2424

ITICS te propose l'intégralité de ses services sur une seule page.

Adresse directe : <http://support2424.fr.capgemini.com>.

Bienvenue sur le site du Support 2424 de l'ITICS France

Portail de demandes		Portail de services	
 <p><b>Incidents</b></p>	 <p><a href="#">Demande de création d'un dossier</a> <a href="#">Etat de mes demandes</a></p>	 <p><b>Catalogue de services</b></p>	<p><a href="#">Explorer les services du catalogue</a> <a href="#">Exporter le catalogue de services sous excel</a> <a href="#">Télécharger le catalogue de services en PDF</a> (bientôt disponible)</p>
 <p><b>Ressources Corporate Directory</b></p>	 <p><a href="#">Information sur Corporate Directory</a> <a href="#">Création d'un compte de service</a> <a href="#">Création d'un email générique</a> <a href="#">Création d'un subcontractor</a> <a href="#">Le Statut de mes Request</a></p>	 <p><b>Demandes et services</b></p>	<p>Contactez-nous pour discuter de vos besoins (bientôt disponible) <a href="#">Ouvrir une demande</a> <a href="#">Consulter l'état de mes demandes</a> <a href="#">Gérer mes services</a></p>
 <p><b>Equipement</b></p>	 <p><a href="#">Information sur l'équipement</a> <a href="#">Renouvellement d'ordinateur</a> <a href="#">Nouvel ordinateur</a> <a href="#">Accessoires</a> <a href="#">XS4Guest</a></p>	 <p><b>Factures</b></p>	<p>Mes factures - <a href="#">mensuelles</a> - <a href="#">proformat</a></p>
 <p><b>Questions</b></p>	 <p><a href="#">Intranet ITICS</a> <a href="#">Documentation</a> <a href="#">Téléchargements</a> <a href="#">FAQ</a> <a href="#">Poser une question</a></p>	 <p><b>Complément</b></p>	<p><a href="#">Mes informations</a> <a href="#">Aide sur l'utilisation du Portail de services</a> <a href="#">Information sur les services aux projets</a> <a href="#">Information sur les logiciels</a> <a href="#">Information sur les outils de communication</a> <a href="#">Information sur les moyens de stockage</a></p>

Il est composé de 2 parties :

- **Le Portail de demandes** : pour toutes les demandes au Support
- **Le Portail de services** : pour toutes vos demandes de services informatiques non-standards qui seront facturés sur le projet concerné (cf Partie Support aux projets).

Le Support 2424 s'occupe de vos demandes dans le Portail de demandes. Il est composé de 4 parties :

- **Incident** : déclarer un problème, demander un SAV
- **Ressources corporate Directory** : gérer toutes les ressources présentes dans notre annuaire (comptes employés, listes de diffusion, boîte aux lettres générique, ...)
- **Equipement** : commander du matériel
- **Question** : poser une question et accéder à plus d'informations

## 16. Support aux projets

ITICS peut fournir à la demande de nombreux services pour les projets. Tous les services aux projet sont répertoriés dans notre Portail de services qui permet de les commander, de les modifier, de suivre leur facturation et enfin de les supprimer.

Adresse directe : <http://support2424.fr.capgemini.com/services/>.

### 16.1. Catalogue de services

Nous avons regroupé nos services dans un Catalogue de services présent dans le Portail. Ils sont en général facturés tous les mois sur un projet.

Voici les différents domaines couverts :

#### Ordinateurs

- Demande de Logiciels Non Standard
- Masterisation de postes projet
- Postes physiques non-standard
- Encryptage de disques
- Postes virtuels

#### Réseau

- VLAN Projet
- Connexion avec un client/fournisseur
- Connexion aux sites Capgemini France
- VPN Projet
- DMZ

#### Serveurs

- Serveur/Poste de travail Windows VDI
- Support configuration (SVN)
- Base de données Oracle
- Base de données SQL Server
- Sécurité physique
- Logiciel via un Terminal Server
- Virtualisation de serveurs physiques
- Dévirtualisation de serveurs
- Hébergement de serveurs
- Hébergement de baies
- Serveur virtuels Intel, SPARC, AIX et ITANIUM
- Capacités de stockage
- Archivage de bandes de sauvegarde
- Site de partage de documents 'T-Room'

### 16.2. Services hors catalogue

Les services au cas par cas sont des prestations sur mesure définies suivant vos besoins. Ils mobiliseront nos techniciens et/ou ingénieurs pendant une durée convenue. La facturation de ces services sera étudiée au cas par cas.

Pour demander des services hors catalogue, il faut ouvrir une demande de service et choisir la catégorie Supports au projets. Un code projet est également nécessaire pour ouvrir ce type de demande.

Pour aider les projets à déterminer quels services peuvent être délivrés par ITICS et définir les mieux adaptés, ITICS recommande de l'impliquer en phase d'avant-vente, en phase de lancement

de projet, ou en phase de run. A cette occasion une check-list d'Infrastructure Projet sera rédigée et sera le lien entre le Projet et ITICS tout au long de la vie du projet.

## 17. Règles de savoir-vivre informatique

Voici un résumé des règles indispensables à ton bien-être et celui de tous :

- Maintenir ton pc dans l'état de propreté dans lequel tu l'as reçu
- Contacter le Support 2424 lorsque tu as un problème ou une demande informatique
- Signaler tout dysfonctionnement sur le matériel des salles de réunion au Support 2424
- Brancher ton PC sur les téléphones IP
- Laisser les téléphones et leurs branchements à leur place
- Lire les modes d'emplois des équipements, des systèmes ou des logiciels mis à ta disposition (beaucoup sont disponibles à la page Documentations de l'Intranet ITICS)
- Laisser le matériel des salles de video-conférence allumé et branché tel qu'il l'était en arrivant. Il se mettra en veille automatiquement.
- Acheter/louer une licence avant d'installer un logiciel. Des licences sont disponibles en location sur le portail de service d'ITICS
- Imprimer quand c'est vraiment nécessaire
- Utiliser une impression économe en ressources quand c'est possible (noir & blanc, plusieurs pages par feuille, ...)
- Lire la Charte de l'éco-attitude rédigée par le service RSE
- T'abonner au flux RSS d'ITICS pour être prévenu des interruptions de service à venir, des évolutions dans ses services et de nouvelles astuces.

## 18. A propos d'ITICS

Intranet ITICS France :

[http://talent.capgemini.com/global/pages/hubs/global\\_functions/global\\_itics/itics\\_south/france/](http://talent.capgemini.com/global/pages/hubs/global_functions/global_itics/itics_south/france/)

Flux RSS d'ITICS : <http://talent.capgemini.com/global/news/newssections/france/rss>



**About ITICS Southern Europe & Latam**

ITICS Southern Europe & Latam delivers ICT services to the Capgemini business in 9 countries. In total, we serve almost 27 000 Capgemini end users.

ITICS South provides :

- user support / ICT service desk
- infrastructure management
- application management
- ICT project management
- business requirements management