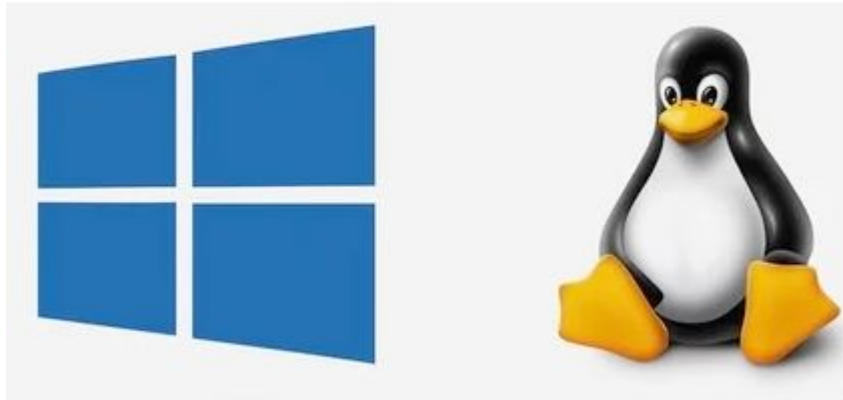


IT ASSET MANAGEMENT



Avant de commencer ...



2



RESSOURCES

Les ressources disponibles sont multiples :

- Echanges entre les stagiaires,
- INTERNET, consultez les sites spécialisés,



VOUS AVEZ DES QUESTIONS ?

Notez-les .

N'hésitez pas à poser des questions à votre formateur :)



PRISE DE NOTE

Pensez à prendre des notes de ce que vous lisez, de vos questions, à faire des schémas ...

Prendre des notes c'est apprendre et retenir !

IT ASSET MANAGEMENT

3

Objectifs:

- Comprendre les enjeux et les bénéfices de la gestion des actifs informatiques.
- Maîtriser les processus et outils utilisés pour leur gestion efficace.
- Savoir intégrer la gestion financière et des risques dans le cadre de la gouvernance d'entreprise. des incidents techniques.

Organisation



4

- Des cours;
- Des travaux pratiques;
- Des activités notées.

Sommaire



5

Généralités.

1. Gestion des actifs informatiques

- Définitions, enjeux et objectifs.
- Gestion de parc informatique.
- Inventaire.
- Les bénéfices de l'ITAM pour une organisation.
- Les risques liés à une mauvaise gestion des actifs informatiques.
- Gestion des tickets et incidents avec GLPi.
- Gestion du parc avec OCS (Serveurs, PC, équipements réseaux).

2. Processus de gestion des actifs informatiques

- Cycle de vie des actifs informatiques.
- Les étapes clés du processus de gestion.
- Les bonnes pratiques de gestion.
- Normalisation et documentation.

Sommaire



6

3. Outils de gestion des actifs informatiques

- Objectifs, enjeux et définitions.
- Types d'outils.
- Critères de sélection.
- ISILOG.
- Mandriva Pulse 2
- GLPI et OCS.

4. Gestion financière des actifs informatiques

- Objectifs, enjeux et définitions.
- Enjeux financiers.
- Evaluation de la valeur des actifs.
- TCO.
- Optimisation des coûts.
- Obsolescences.



5. Gestion des risques

- Objectifs, enjeux et définitions.
- Les risques liés aux actifs informatiques.
- Les enjeux de conformité.
- Mesure de sécurité.
- Intégration à la gouvernance.
- Les bonnes pratiques.

Généralités

8

Généralités

9

- Un administrateur doit gérer:
 - Le système;
 - Les services;
 - La sécurité.
 -
- Un système peut être:
 - Un serveur: Unix / Windows / dispositifs mobiles;
 - Un parc informatique : Fixe ou nomade.

Généralités

10

L'administrateur a les responsabilités suivantes:

- Surveiller et assurer le bon fonctionnement du système:
 - Surveiller les ressources;
 - Planifier l'ajout de ressources.
- Administrer les services déployés:
 - Gérer les utilisateurs;
 - Installer et configurer les applications;
 - Planifier les migrations.

Généralités

11

L'administrateur a les responsabilités suivantes:

- Prévoir et gérer les incidents et les intrusions:
 - Installer les correctifs de sécurité;
 - Mettre en œuvre un plan de sauvegarde;
 - Superviser le système et les applications.

Généralités

12

En résumé, l'administrateur est amené à effectuer des tâches plus ou moins régulières dont:

- Installation des machines et de leur OS;
- Gestion des utilisateurs (ajout, retrait);
- Ajout de composants hardware (RAM, disques, ...);
- Sauvegarde régulière;
- Ajout de logiciels;
- Configuration des services (mail, imprimante, DNS, ...);
- Surveillance du système (performance, sécurité);
- Délivrance d'informations aux utilisateurs, assistance.

Chapitre 1 : Gestion des actifs informatiques

13

Gestion des actifs informatiques

14

Définition:

La gestion des actifs informatiques (IT Asset Management - ITAM) est un ensemble de processus et de pratiques visant à inventorier, suivre, gérer et optimiser les actifs informatiques d'une organisation.

Gestion des actifs informatiques

15

Définition:

Le parc informatique d'une organisation est un **assemblage de matériels et de logiciels** accumulés tout au long des années :

- Matériels différents (téléphones, portables, pc, imprimantes, éléments d'interconnexions, etc.) qui peuvent être de plusieurs générations;
- Logiciels et systèmes d'exploitations variés (Linux, Windows, Mac OS, etc.);
- Applications utilisées dans différentes versions.

Gestion des actifs informatiques

16

Définition:

- La généralisation de la micro-informatique, des outils bureautiques puis des réseaux à tous les niveaux de l'entreprise a généré des problèmes radicalement nouveaux.
- Dans les moyennes et grandes entreprises mono ou multi-sites, la connaissance et la **maîtrise technique, administrative et financière** du parc ainsi que de son évolution est devenu une priorité.
- L'objectif est donc de détenir les informations nécessaires à la **maîtrise et l'évolution** d'un parc informatique.

Gestion des actifs informatiques

17

Enjeux:

- Maîtrise du parc informatique.
- Réduction des coûts.
- Respect de la conformité réglementaire.
- Amélioration de la sécurité informatique.
- Optimisation du cycle de vie des actifs.

Gestion des actifs informatiques

18

Objectifs:

- Inventorier et documenter les actifs.
- Optimiser l'utilisation des ressources.
- Gérer les licences logicielles.
- Assurer la conformité et la sécurité.
- Prendre des décisions basées sur des données fiables.

Gestion des actifs informatiques

19

Utilité de la gestion d'un parc informatique:

- Sur la base de différentes études réalisées, un **contrôle** précis du **centre de coût** est **indispensable**. D'autant plus que la micro-informatique est soumise à un cycle d'évolution technologique particulièrement rapide. Il est indispensable de pouvoir **prévoir les budgets** de renouvellement en identifiant précisément les postes qui nécessitent une mise à jour.

Gestion des actifs informatiques

20

Utilité de la gestion d'un parc informatique:

- Les **coûts d'acquisition** des postes clients représentent de nos jours plus de **50%** des dépenses globales en matériel informatique. De plus, les coûts des matériels et logiciels ne représentent que **15%** des coûts engendrés par un poste, soit deux fois moins que les coûts de support et d'administration réunis. Hors la gestion de parc permet justement de **diminuer fortement les coûts de gestion administrative** et dans une certaine mesure des coûts de support.

Gestion des actifs informatiques

21

La gestion d'un parc informatique:

La gestion du parc informatique recouvre non seulement la fonction **d'inventaire** de ces éléments mais aussi celles concernant le **suivi** et **l'évolution** :

- Gestion de l'emplacement du matériel;
- Gestion des partenaires (fabricants, fournisseurs, transporteurs, prestataires, ...) et des contacts associés;
- Gestion des contrats (prêt, location, assurance, maintenance et prestation);
- Gestion des licences logiciels;
- Le télé-déploiement de logiciels;

Gestion des actifs informatiques

22

La gestion d'un parc informatique:

- Gestion financière des éléments d'inventaire (matériel loué ou acheté, amortissement);
- Gestion du cycle de vie de chaque élément;
- Gestion des incidents;
- Gestion de la documentation informatique (base de connaissance, FAQ, etc.);
- Gestion statistique (nombres d'intervention, coût des consommables, etc.);
- Prévision des besoins (aussi bien matériel, logiciel que de formation en exploitant notamment les résultats statistiques de la gestion de parc);

Gestion des actifs informatiques

23

La gestion d'un parc informatique:

- La gestion de parc est aussi la pierre angulaire des solutions:
 - de gestion des commandes, de la garantie;
 - de rotation de parc matériel;
 - de contrôle des licences logicielles, afin de pouvoir vérifier que la société est en règle avec la loi mais également optimiser l'achat de licences;
 - pour améliorer l'efficacité du support, en particulier lorsqu'elle est couplée à un outil de HelpDesk;
 - pour la mise en place d'une solution de télédistribution.

Gestion des actifs informatiques

24

Décomposition des coûts:

Le montant annuel induits par la diffusion et l'exploitation de la micro-informatique peut se décomposer en quatre grandes catégories.

- Les coûts d'acquisition;
- Les coûts d'administration;
- Les coûts d'assistance;
- Les coûts indirects.

Gestion des actifs informatiques

25

Gestion administrative:

- L'acte fondateur de la gestion administrative du parc est **l'inventaire initial**. Il suppose la définition et la mise en œuvre d'une base administrative. Il convient ensuite de maîtriser les différents mouvements (ajout, modification, mouvement, sortie) de façon à disposer d'un inventaire permanent à jour.

Gestion des actifs informatiques

26

La gestion d'un parc informatique:

- Il faut connaître sa constitution: la **gestion administrative et technique** du parc ou **gestion des configurations**.
- Réagir vite aux incidents pour ne pas augmenter les coûts induits par les indisponibilités du système : c'est la **gestion des incidents et des problèmes**.
- Il faut prévoir les évolutions et le renouvellement du parc pour lutter contre l'obsolescence des solutions mises en place : c'est la **gestion des changements**.

Gestion des actifs informatiques

27

La gestion d'un parc informatique:

- La gestion administrative du parc consiste à en connaître la constitution en termes de **valeur** et **d'emplacements**.
- Il s'agit donc de gérer les entrées, les sorties, les mouvements et les mises à niveau des matériels.

Gestion des actifs informatiques

28

La gestion d'un parc informatique:

- La gestion des configurations du parc a un lien direct avec la **comptabilité générale**.
- Elle a aussi un lien direct avec la **gestion budgétaire** en permettant d'élaborer le budget d'investissement en matériels à partir de la vétusté et de l'implantation du parc.
- Enfin elle permet d'optimiser la gestion du parc en achetant de nouveaux matériels uniquement pour les services en ayant réellement besoin et en affectant le matériel plus ancien aux autres services.

Gestion des actifs informatiques

29

Les types d'actifs informatiques:

- **Matériels (Hardware)** : serveurs, postes de travail, routeurs, switches.
- **Logiciels (Software)** : systèmes d'exploitation, logiciels de productivité.
- **Actifs virtuels** : VM, conteneurs.
- **Services Cloud** : IaaS, PaaS, SaaS.
- **Licences** : contrats d'utilisation.

Gestion des actifs informatiques

30

Inventaire des ordinateurs :

- Micro-ordinateur (marque, modèle, numéro de série);
- Processeur (nombre de cœurs et fréquence);
- Mémoire vive (quantité et fréquence);
- Disque dur (capacité et partitionnement);
- Carte graphique (fréquence processeur et mémoire);
- Ecran (marque, modèle, numéro de série).

Inventaire des logiciels :

- Connaître les systèmes d'exploitation et leurs versions;
- Connaître les logiciels installés sur chaque micro-ordinateur et leurs versions;
- Voir les numéros de licences des logiciels.

Gestion des actifs informatiques

31

Inventaire actif réseau :

- Marque, modèle et numéro de série;
- Switchs, routeurs;
- Bornes Wi-Fi;

Inventaire imprimantes et copieurs :

- Marque, modèle et numéro de série ;
- Capacité papier (A3, A4, enveloppes...) ;
- Couleur ou monochrome;
- Laser ou jet d'encre.

Gestion des actifs informatiques

32

Contraintes techniques :

- Mise en place rapide;
- Environnement Microsoft et Linux;
- Simplicité de l'administration et de la maintenance;
- Déploiement automatique.

Gestion des actifs informatiques

33

Les bénéfices de l'ITAM pour une organisation:

- Visibilité complète du SI.
- Réduction des risques juridiques.
- Amélioration des performances opérationnelles.
- Détection des anomalies ou utilisations non autorisées.

Gestion des actifs informatiques

34

Les risques liés à une mauvaise gestion des actifs informatiques:

- Surcoûts.
- Sanctions en cas de non-conformité.
- Failles de sécurité.
- Dégradation de l'image de l'entreprise.

Gestion des actifs informatiques

35

Exercice: Audit des actifs informatiques

Vous avez été nommé responsable de la gestion des actifs informatiques du CFA Numérique. Votre première tâche consiste à réaliser un audit complet des actifs informatiques existants. Pour cela, vous devez :

- Créer une liste exhaustive des types d'actifs informatiques présents dans l'entreprise (matériels, logiciels, données, etc.).
- Élaborer un formulaire d'inventaire qui inclut les informations essentielles telles que le nom de l'actif, la catégorie, le modèle, le numéro de série, l'emplacement, la date d'achat, la fin de garantie, l'utilisateur assigné, etc.
- Mener un inventaire physique en utilisant le formulaire élaboré pour recenser des actifs informatiques différents.
- Analyser les données recueillies pour identifier les actifs obsolètes ou non utilisés et proposer des actions à prendre pour ces actifs.

CONCLUSION DE LA SÉANCE



FÉLICITATIONS !!!

**Vous êtes maintenant au courant
comment gérer les actifs
informatiques.**