

BTS SIO option SISR - Session 2025
Épreuve E5 - Support de mise à disposition de services informatiques

Nom, Prénom : Billot Evan

Intitulé de la réalisation : Mise en place de OCS et GLPI

Réalisation n° 1

Réalisation effectuée En cours de formation

Période : Janvier 2024 - Juillet 2024

Contexte de la réalisation :

Au cours de la première année nous avons pu créer plusieurs VM (Machine Virtuel) dans le but de les utiliser pour la mise en place de différents logiciels comme OCS et GLPI, des logiciels très utilisés en entreprise.

OCS et GLPI sont des logiciels de support permettant de suivre et de gérer le parc informatique d'une entreprise par exemple. OCS permettant la remontée d'informations des équipements de l'entreprise est généralement couplé à GLPI qui lui va permettre de suivre l'état et l'avancé des tickets au sein de l'entreprise.

Environnement

Pour cette réalisation nous avons utilisé :

- VMware : Logiciel de création de VM
- Procédures : Pour l'installation de OCS et GLPI

Activités :

- 1.1. Gestion du patrimoine informatique
- 1.2. Réponse aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution
- 1.5. Mise à disposition des utilisateurs d'un service informatique

Activités et résultats obtenus

Dans le cadre de cette mission réalisée en milieu scolaire, j'ai mis en place les outils OCS Inventory et GLPI afin de gérer efficacement le parc informatique. Cette solution permet d'automatiser l'inventaire des machines et de centraliser la gestion des incidents et des demandes de support.

Les principales étapes de cette mise en place ont été les suivantes :

- **Installation et configuration d'OCS Inventory :**
 - Installation du serveur OCS sur une machine dédiée.
 - Configuration du serveur pour la remontée automatique des informations des postes clients.
 - Déploiement des agents OCS sur les machines pour collecter les données (matériel, logiciels, réseau).
- **Installation et configuration de GLPI :**
 - Installation du serveur GLPI et configuration de la base de données.
 - Liaison entre GLPI et OCS Inventory pour automatiser l'import des équipements.
 - Paramétrage des droits utilisateurs, des catégories de tickets et des workflows de support.
- **Tests et validation du bon fonctionnement :**
 - Vérification de la remontée des données depuis OCS vers GLPI.
 - Création et gestion de tickets de support pour simuler un environnement de production.
 - Ajustements des paramètres en fonction des tests réalisés.

Grâce à cette mise en place, il est désormais possible de gérer de manière centralisée le matériel informatique, d'automatiser l'inventaire et d'améliorer le suivi des demandes de support technique.

Description de la réalisation

La mise en place de ces outils s'est déroulée en plusieurs étapes :

- **Installation des serveurs :**
 - Déploiement d'un serveur sous Linux ou Windows pour héberger OCS et GLPI.
 - Installation des logiciels nécessaires (Apache, MySQL, PHP) pour assurer leur bon fonctionnement.
 - Configuration des bases de données et liaison entre OCS et GLPI.

- **Déploiement des agents et paramétrage :**
 - Installation des agents OCS sur les postes clients.
 - Configuration des règles d'importation automatique des données dans GLPI.
 - Définition des rôles et des permissions pour les utilisateurs.

- **Tests et validation :**
 - Vérification de la collecte des informations matérielles et logicielles.
 - Simulation de gestion de tickets et analyse des workflows.
 - Documentation des procédures pour assurer la maintenance du système.

Cette mission m'a permis de développer mes compétences en administration de systèmes, en gestion de parc informatique et en mise en place d'outils ITSM (IT Service Management).