

Gestion de parc informatique

LE 19 FÉVRIER 2024

Définitions

Le management du système d'information est une discipline du management regroupant l'ensemble des connaissances, des techniques et des outils assurant la gestion de données et plus généralement l'organisation du système d'information.

La gestion de parc informatique permet d'assurer le suivi du parc des matériels et logiciels informatiques et des contrats associés,

Objectif

Maitriser la gestion des incidents et des changements

Incident

- interruption non planifiée signalée par un utilisateur.
- dégradation de la qualité d'un service informatique signalée par un outil de supervision ou le personnel d'exploitation.

Changement

- évolutions des besoins des utilisateurs,
- demandes de changement de l'organisation informatique.

Activités principales

**Assister et
dépanner les
utilisateurs**

**Intervenir sur les
éléments de
l'infrastructure**

**Mettre en service
des équipements
numériques**

Assister et dépanner les utilisateurs

- ❖ **Réceptionne et prend en charge** les sollicitations en lien avec les **postes de travail** des **utilisateurs**.
- ❖ **Est à l'écoute** de **l'utilisateur**
- ❖ **Communique** avec les **utilisateurs** à distance ou en direct.
- ❖ **Interroge l'utilisateur**
- ❖ **Reformule** si nécessaire les **observations** pour s'assurer de la **compréhension mutuelle**
- ❖ **Recueille** les **informations** nécessaires à la qualification du **problème**
- ❖ **Assure** la **résolution** quand c'est possible.
- ❖ **Adapte** son **vocabulaire**, ses **explications** et son **élocution** à l'utilisateur
- ❖ **Prend en compte** d'éventuelles **situations de handicap**.

Assister et dépanner les utilisateurs

- ❖ **Crée un ticket d'incident**
- ❖ **Qualifie** la demande en fonction de son **impact** et de son **urgence**.
- ❖ **Traite** la demande à distance ou sur site, et, le cas échéant, **escalade** la demande.
- ❖ **Effectue** la recette avec **l'utilisateur** afin de s'assurer de sa **compréhension** et de sa **satisfaction**.
- ❖ **Inventorie les matériels informatiques** à partir du **logiciel de gestion de parc**.
- ❖ **Assure la maintenance préventive**.
- ❖ **Met à jour** le système de gestion de parc.

Assister et dépanner les utilisateurs

En réponse à une demande d'assistance d'un utilisateur concernant l'utilisation des ressources collaboratives, bureautiques ou des équipements numériques, le technicien d'assistance en informatique :

- ❖ **Questionne** l'utilisateur pour établir un **diagnostic**.
- ❖ **Sensibilise** l'utilisateur aux **bonnes pratiques** en matière de **sécurité informatique**.
- ❖ **Résout** les problèmes de **synchronisation** des ressources en ligne.
- ❖ **Paramètre** les outils et les **ressources collaboratives** afin de faciliter leurs usages.

Assister et dépanner les utilisateurs

A partir d'un dysfonctionnement matériel, logiciel constaté ou signalé et des informations recueillies:

- ❖ **Utilise** les **outils de tests** adéquats afin d'établir un **diagnostic**.

- ❖ **Résout** le dysfonctionnement

- ❖ **S'assure** du fonctionnement matériel et logiciel

- ❖ **Propose** une solution adaptée.

En fin d'intervention:

- ❖ **Fait un retour** à l'utilisateur conformément aux **procédures** de l'entreprise

- ❖ **Clôture** le ticket.

Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

- ❖ **Intervenir** sur un **équipement réseau** ou un **service de réseau** d'une entreprise, au **niveau physique** et au **niveau logique**.
- ❖ **Veiller** à maintenir la **continuité du service**
- ❖ **Respecter** les délais prévus dans le **contrat de services**.
- ❖ **Installer** et **Paramétrer** un équipement réseau.
- ❖ **Configurer** les services réseaux dans le respect des **procédures** et du **plan d'adressage** existant.
- ❖ **Tester** l'équipement réseau afin de s'assurer de son bon fonctionnement.
- ❖ **Configurer** la **connexion VPN** de l'utilisateur afin qu'il puisse accéder au réseau.
- ❖ **Configurer** et sécurise un **réseau sans-fils** conformément à l'architecture du réseau existant.
- ❖ **Vérifier** la **configuration** et la **sécurité** des ressources réseau.

Intervenir sur les éléments de l'infrastructure

- ❖ **Paramétrer** le **pare-feu** des postes utilisateur.
- ❖ **Configurer** la **connexion VPN** de l'utilisateur afin qu'il puisse accéder au réseau.
- ❖ **Vérifier** la **connectivité** et la **disponibilité** des ressources réseau.
- ❖ **Intégrer** un poste de travail ou une imprimante au domaine.
- ❖ **Créer** ou **Supprimer** un **compte d'utilisateur**.
- ❖ **Attribuer** ou **Modifier** les **droits d'accès** aux ressources partagées.
- ❖ **Valider** le fonctionnement de l'opération afin de maintenir à jour l'**annuaire réseau**
- ❖ **Rendre compte** de chaque **intervention**.

Mettre en service des équipements numériques

- ❖ **Installer, Configurer ou Faire évoluer** les équipements numériques et leurs périphériques afin d'adapter le poste de travail aux **besoins de l'utilisateur**.
- ❖ **Utiliser** des notices techniques et les **procédures** à sa disposition, y compris en **anglais**.
- ❖ **Installer** un **système d'exploitation** ou **Déployer** un **master** et vérifie le bon fonctionnement de l'installation.
- ❖ **Mettre à jour et Personnaliser l'environnement système** de l'utilisateur.
- ❖ **Raccorder** le poste utilisateur au **réseau local**.
- ❖ **Configurer** l'accès au réseau et aux **ressources partagées** afin de fournir un équipement informatique conforme à la configuration spécifiée.

Mettre en service des équipements numériques

- ❖ **Identifier** et **choisir** le matériel et les composants en fonction de la demande.
- ❖ **Ajouter** ou **échanger** des composants.
- ❖ **Vérifier** le bon fonctionnement du composant échangé ou ajouté afin qu'il soit opérationnel.
- ❖ **Veiller** à la **sécurité physique** des matériels.
- ❖ **Assurer** la mise à jour des outils de sécurité
- ❖ **Contribuer** à la **confidentialité des données** d'un équipement numérique.
- ❖ **Sauvegarder** et **restaurer** les données afin de prévenir les pertes accidentelles et des utilisations malveillantes.

Mettre en service des équipements numériques

- ❖ **Sensibiliser** les utilisateurs au respect des règles d'hygiène informatique recommandée par l'**ANSSI** et par l'entreprise
- ❖ **Avoir un langage adapté**, en tenant compte du contexte de travail de l'utilisateur.
- ❖ **Rendre compte** à son responsable par une **fiche d'intervention** sur un support numérique ou papier selon les procédures de l'entreprise.

Le cas d'une E.S.N.

L'emploi s'exerce au sein du centre de services d'une **entreprise de services du numérique (ESN)**, d'une entreprise, d'une administration ou d'une collectivité territoriale.

- ❖ Respect des délais et des Durées d'Intervention.
- ❖ Astreintes possibles.
- ❖ Travail en équipe, sous la responsabilité du responsable technique ou du superviseur du centre de services.

Ses principaux interlocuteurs sont le responsable technique, le superviseur du centre de services, le personnel de l'entreprise ou du service à l'origine de la demande d'intervention et les utilisateurs.

Choisir le ou les outils adaptés

Pour choisir celui qui convient, prendre en compte les critères de sélection suivants :

- ❖ nombre de postes à gérer
- ❖ possibilités de paramétrage de l'outil
- ❖ fonctionnalités d'inventaire ou de help-desk intégrées
- ❖ possibilité d'interroger la base de données pour en tirer des statistiques
- ❖ etc.

Dans tous les cas, éviter les développements «maison» par définition longs et coûteux

Ne pas confondre gestion économique et gestion technique

Il existe de nombreux outils d'administration technique de parc : Microsoft SCCM, HP Asset Center, IBM Tivoli ou Dell K1000

A ne pas confondre avec la gestion administrative et économique qui seule vous permettra d'établir un lien entre le poste, l'utilisateur et l'organisation de votre système d'information tout en gardant la possibilité de modifier à tout moment ces éléments, soit assurer le suivi des changements.

Valoriser l'activité gestion de parc

Montrer les économies réalisées grâce à la gestion de parc :

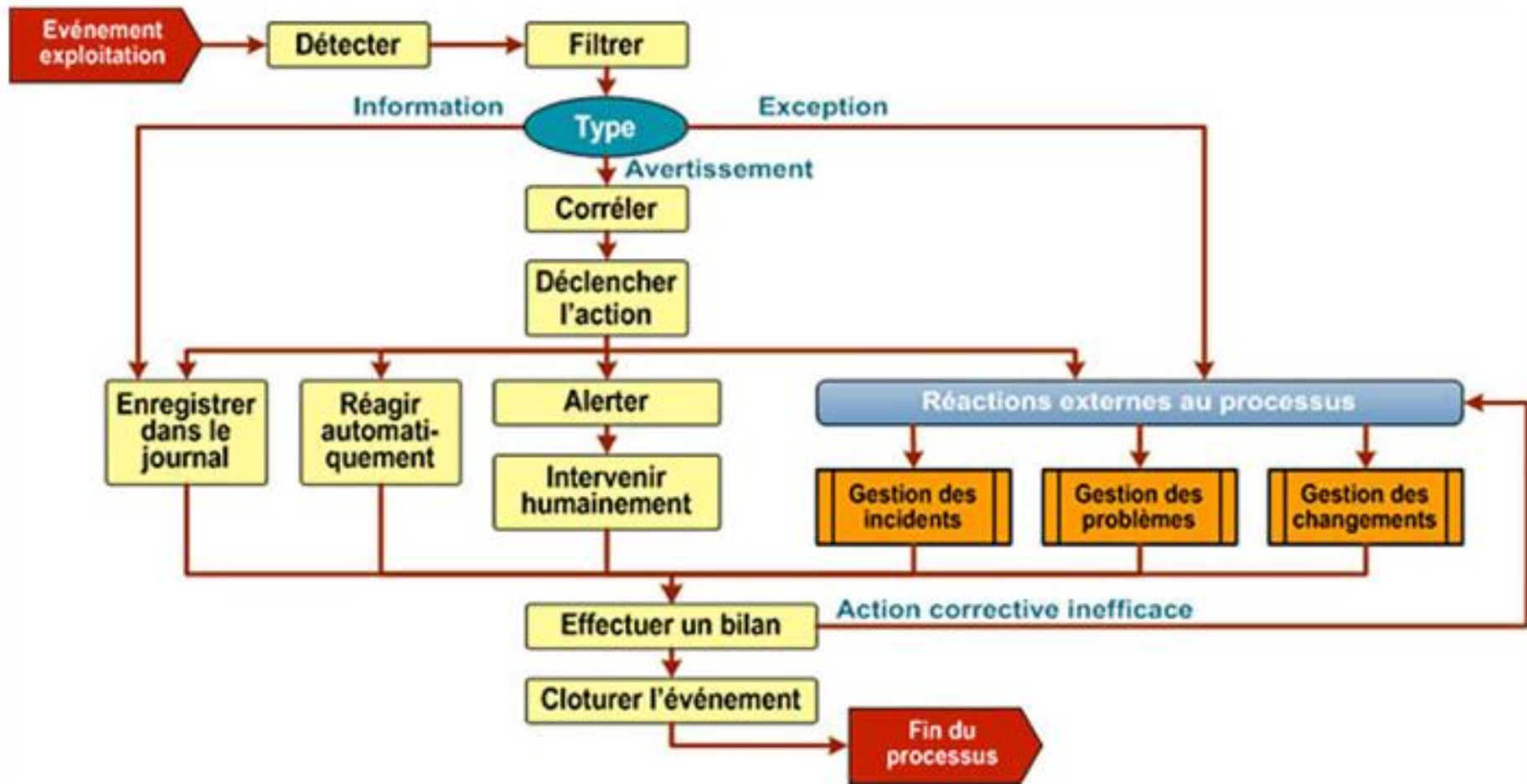
- Gestion optimisée des licences logicielles
- Suivi des contrats
- Amélioration du service aux utilisateurs

Les présenter sous forme de graphiques et tableaux de bord.

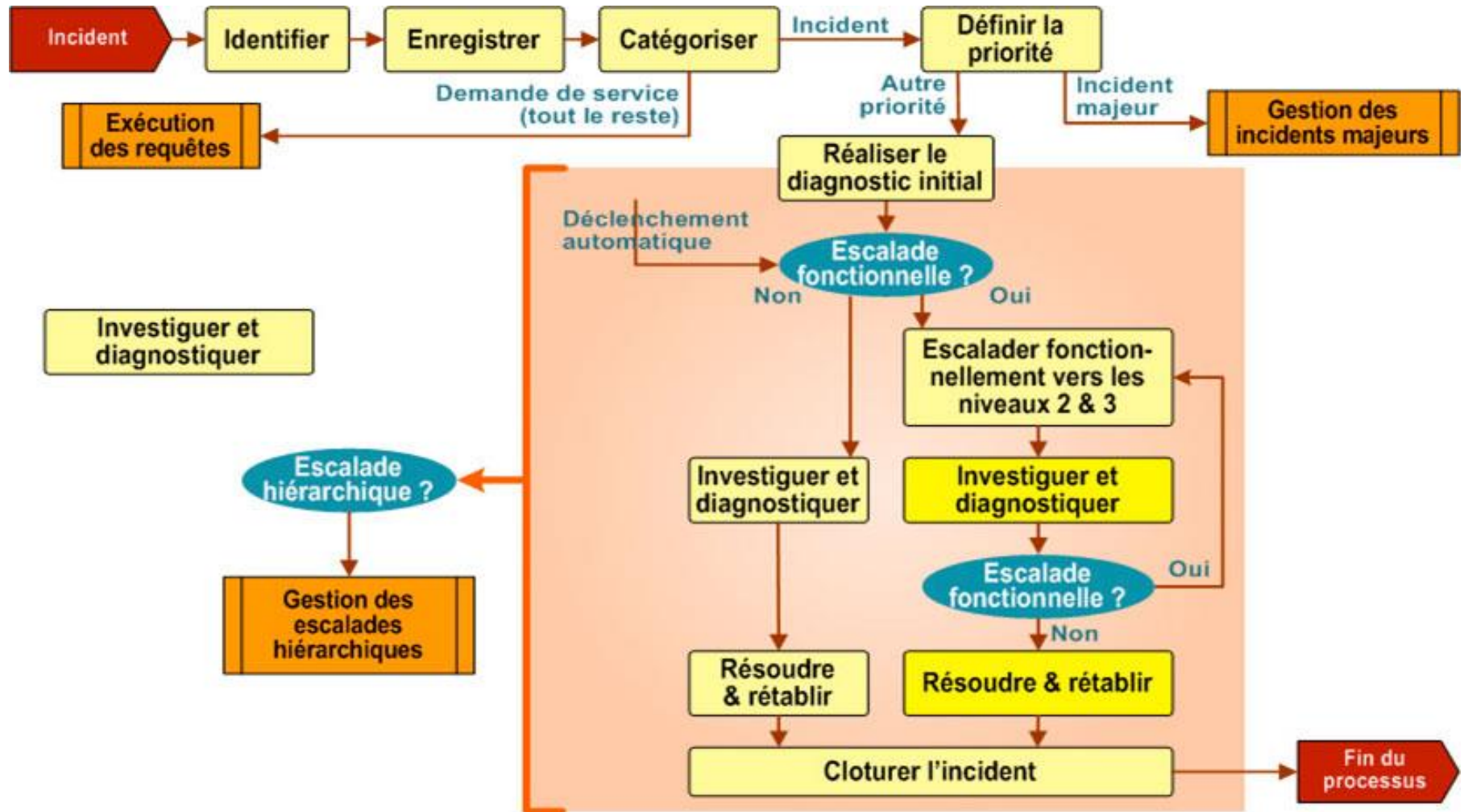
Outils

- ❖ **Gestion et suivi des incidents**
- ❖ **Hotline**
- ❖ **Support aux utilisateurs basé sur ITIL**
- ❖ **Supervision**
- ❖ **Télédistribution d'applications**
- ❖ **Prise de contrôle à distance**
- ❖ **Mise en veille centralisée**
- ❖ **Prévention des risques liés aux incidents électriques**

La gestion des événements par ITIL



La gestion des incidents par ITIL



La gestion des incidents par ITIL

Priorité d'un incident :

- détermine comment l'incident sera traité par les outils et les équipes de support (*ordre de traitement des incidents et moyens mis en œuvre pour traiter un incident en fonction de sa priorité*).
- combinaison de deux critères :
 - ✓ **l'impact :**
 - niveau de dégradation de performance des processus
 - nombre d'utilisateurs impactés et, pour chaque utilisateur, niveau de dégradation de sa performance
 - ✓ **l'urgence :**
 - échéance à laquelle les organisations d'affaires ont impérativement besoin d'une résolution
 - durée au bout de laquelle la dégradation des résultats d'affaires deviendra critique pour l'organisation

La gestion des incidents par ITIL

Codage en 3 étapes :

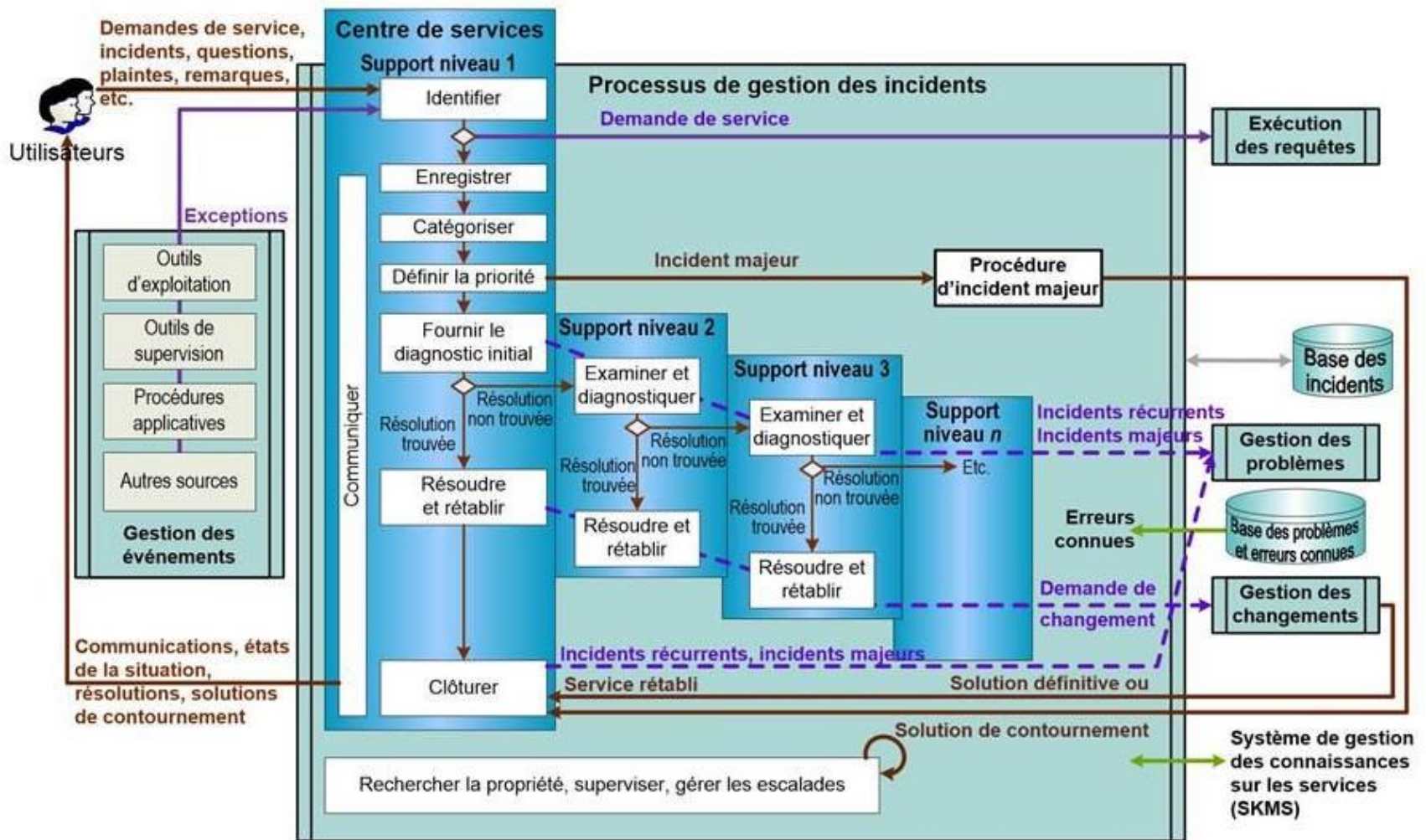
- définir l'impact et l'urgence
- identifier la priorité associée : habituellement réalisée à la lecture d'un tableau (souvent inscrit dans les SLAs)

		Impact		
		Haut (1)	Moyen (2)	Bas (3)
Urgence	Haute (1)	1	2	3
	Moyenne (2)	2	3	4
	Basse (3)	3	4	5

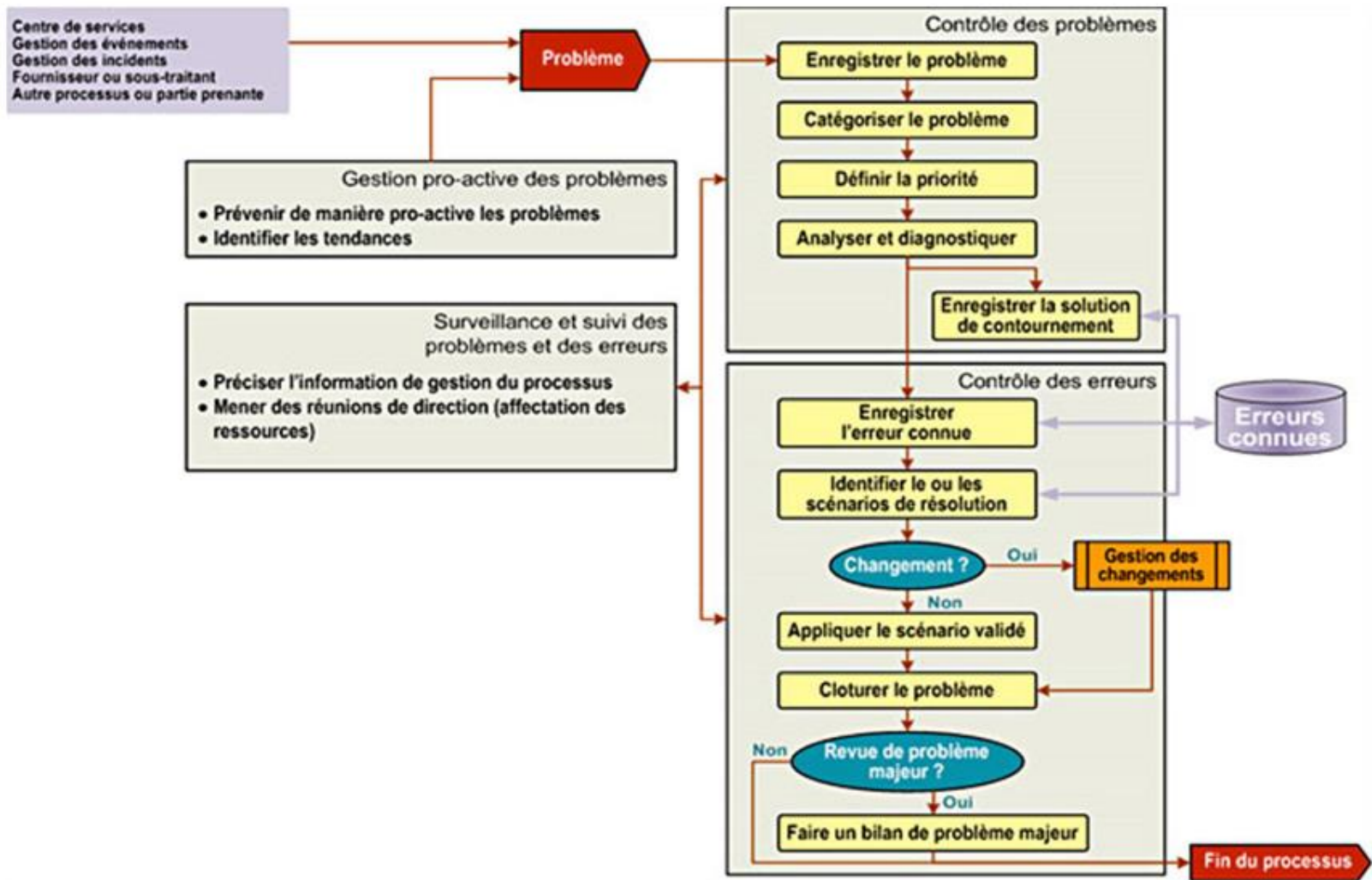
- identifier le délai de résolution (habituellement inscrit dans les SLAs)

	Description	Cible de temps de résolution
1	Critique (majeur)	1 heure
2	Haut	8 heures
3	Moyen	24 heures
4	Bas	48 heures
5	A planifier	Engagement initialement planifié

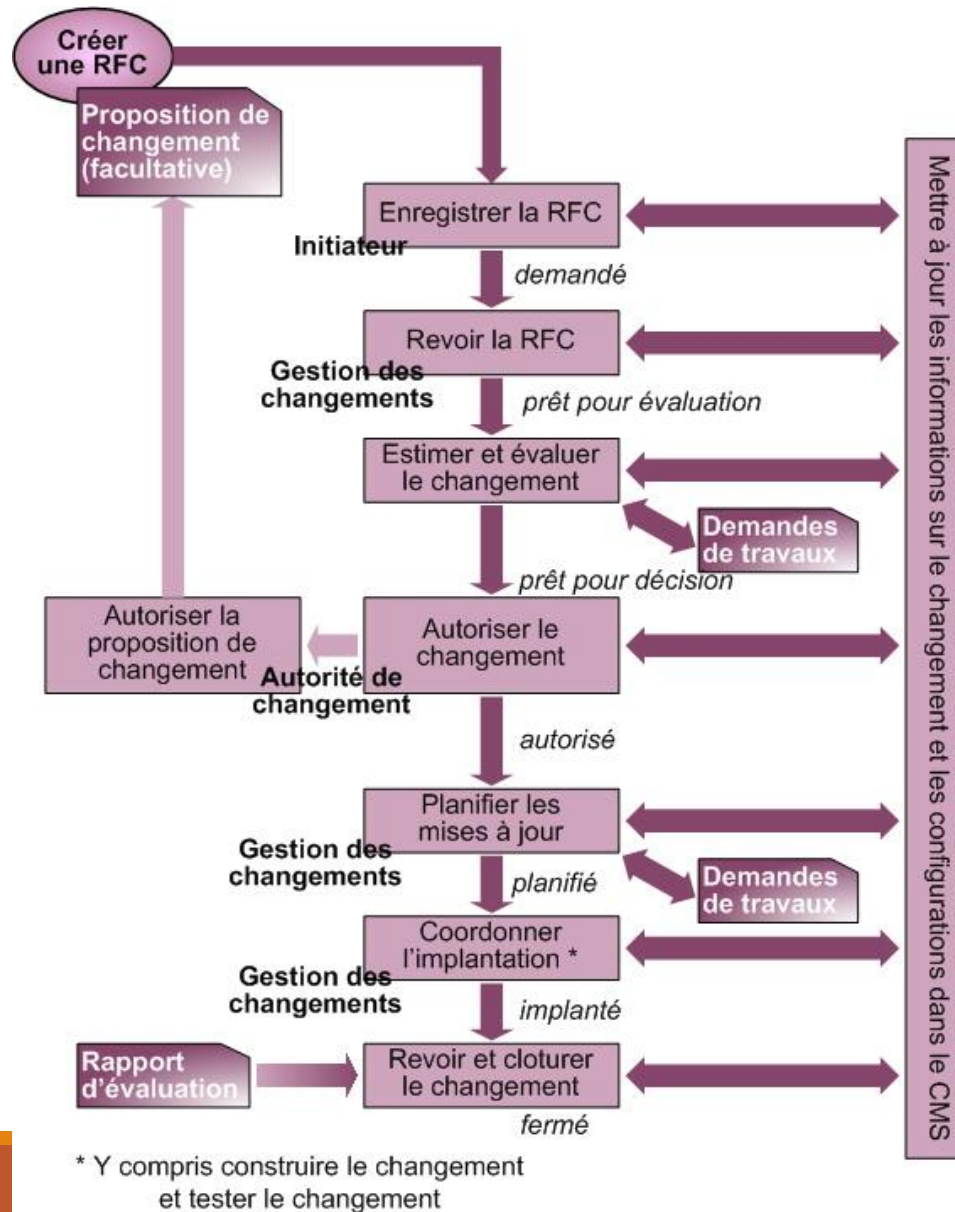
La gestion des incidents par ITIL



La gestion des problèmes par ITIL



La gestion des changements par ITIL

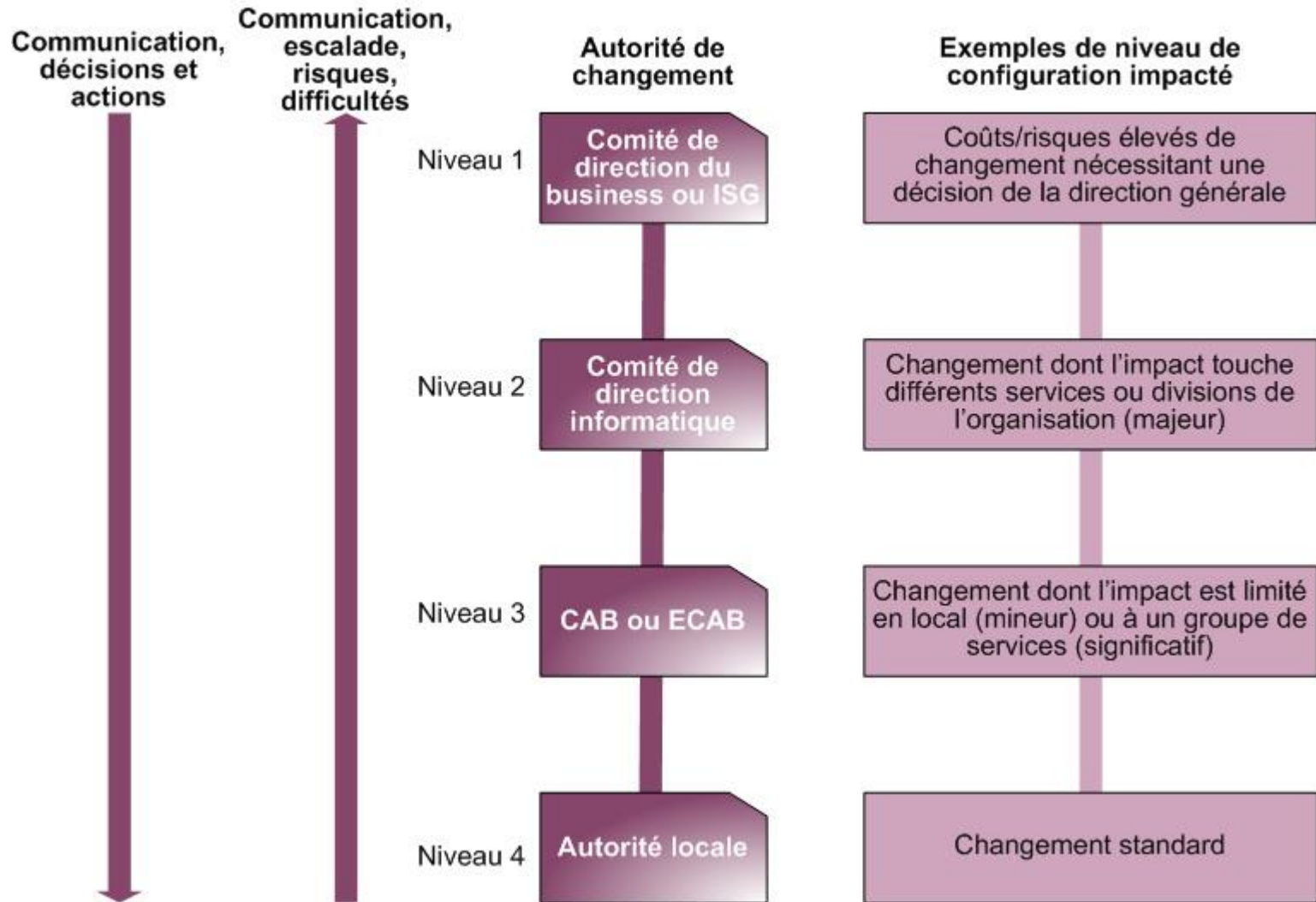


La gestion des changements par ITIL

Les **7 « R »** de la gestion des changements :

- ✓ Qui a **REQUIS** ce changement ?
- ✓ Quelle est la **RAISON** de ce changement ?
- ✓ Quel est le **RETOUR** attendu de ce changement ?
- ✓ Quels sont les **RISQUES** de ce changement ?
- ✓ Quelles sont les **RESSOURCES** nécessaires pour réaliser ce changement ?
- ✓ Qui est **RESPONSABLE** de la construction, des tests et de la mise en production de ce changement ?
- ✓ Quelles **RELATIONS** existent-ils entre ce changement et les autres ?

La gestion des changements par ITIL



Outils ITSM (IT Service Management)



 Jira Service Management

ManageEngine
ServiceDesk Plus



ninjaOne

Freshservice

**ServiceNow
Monitoring**