

06/12/2024

Renouvellement d'un parc client



Jean-Baptiste, Mathieu, Lise

Mise en contexte :

Vous travaillez au sein d'une équipe de gestion de parc de niveau 1 et 2 dans une société privée. Une opération de renouvellement de postes de travail est prévue (100 postes sur un parc de 500 machines) Les machines renouvelées sont toutes de marque Dell, modèle : OptiPlex 5080 Mini Tower., ils doivent être installés sous W10 (les postes précédents le sont également). Vous disposez d'un outil de déploiement de type MDT, SCCM, Clonezilla... La liste des postes à renouveler vous a été fournie par le responsable de la logistique : 25 postes au service achat, 25 au service comptabilité, 20 postes à la DRH et 20 postes isolés (salle de réunion, ateliers, standard...). Les postes restants doivent être installés en spare pour palier à un besoin ponctuel ou une défaillance matérielle qui nécessiterait de changer le poste en urgence et/ou en votre absence. Vous disposez d'un outil d'inventaire de type GLPI.

Question 1 : Quelles questions posez-vous au responsable de la logistique pour préparer l'opération ?

Quelles sont les spécificités architecturales et structurelles des différents sites où les nouveaux postes doivent être installés (étages, réseaux, périphériques spécifiques, etc.) ?

Pour chaque site où les postes seront installés, pourriez-vous me fournir des informations détaillées sur : La configuration des réseaux (types de prises, accès Wi-Fi, etc.) ?

Les spécificités des salles (étages, dimensions, contraintes d'accès) ?

Les périphériques spécifiques à chaque poste de travail (écrans, imprimantes, etc.) ?

Les éventuelles contraintes liées à l'infrastructure électrique ou aux systèmes de climatisation ?

Compte tenu des différents services (achat, comptabilité, etc.), y a-t-il des besoins spécifiques en termes de configuration des postes de travail (type d'écran, puissance de calcul, logiciels spécifiques) ?

Quelle est la date de début prévue pour l'opération ?

Y a-t-il des contraintes de calendrier (fermeture annuelle, congés, etc.) ?

Quel est le délai imparti pour mener à bien l'opération ?

Les nouveaux postes seront-ils livrés en une seule fois ou par lots ?

Quel est le lieu de stockage des nouveaux postes avant l'installation ?

Des chariots élévateurs ou d'autres équipements seront-ils mis à disposition pour le déplacement des postes ?

La liste des postes à remplacer est-elle exhaustive et à jour ?

Y a-t-il des informations spécifiques à chaque poste (périphériques, logiciels, etc.) ?

Comment gérer les postes qui ne figurent pas sur la liste mais nécessitent également un remplacement ?

Quels sont les ressources humaines allouées à l'opération (techniciens, assistants) ?

Les outils nécessaires (visseuses, câbles, etc.) seront-ils fournis ?

Y aura-t-il une formation spécifique pour les techniciens sur les nouveaux modèles ?

Est-ce qu'il y a un domaine pour les postes prévus ?

Question 2 : Comment vous organisez-vous sur le plan technique (avant de commencer l'opération) ?

1. Évaluation des besoins et définition des objectifs :

Recueil des besoins : Mener des entretiens avec les utilisateurs pour identifier leurs besoins spécifiques en termes de logiciels, de performances et d'ergonomie.

Définition des objectifs : Définir clairement les objectifs du projet (amélioration des performances, renforcement de la sécurité, réduction des coûts, etc.).

Établissement d'un cahier des charges : Rédiger un document précis détaillant les spécifications techniques des nouveaux postes.

2. Choix des outils et des technologies :

Sélection des outils de déploiement : Évaluer les différents outils de déploiement (MDT, SCCM, Clonezilla, etc.) en fonction de la taille du parc et des besoins spécifiques.

Choix du système d'exploitation : Windows 10

Sélection des logiciels : Lister les logiciels indispensables et les logiciels optionnels à installer sur les nouveaux postes.

3. Préparation de l'environnement MDT/SCCM/Clonezilla :

Mise à jour : S'assurer que les outils sont à jour et configurés pour le déploiement de Windows 10.

Tâches : Créer ou vérifier les tâches de déploiement, en incluant les pilotes, les applications et les paramètres spécifiques à l'entreprise.

Images : Préparer les images de référence pour les postes, en tenant compte des différentes configurations (service achat, comptabilité, etc.).

Récupération des données : Utiliser l'outil GLPI pour récupérer les informations détaillées sur chaque poste à remplacer (configuration matérielle, logiciels installés, utilisateurs).

Classement : Classer les postes par service et par priorité.

Définir un ordre d'installation des postes, en tenant compte des dépendances et des contraintes logistiques.

4. Préparation des postes de travail :

Désinstallation : Préparer les postes à remplacer en désinstallant les logiciels spécifiques et en sauvegardant les données importantes.

Communication : Mettre en place une communication claire avec les utilisateurs concernés pour les informer des dates et des modalités de l'opération.

5. Préparation de l'environnement réseau :

Évaluation du réseau : Vérifier la capacité de votre réseau à supporter le déploiement d'un grand nombre de nouveaux postes.

Configuration des points d'accès : S'assurer que les points d'accès Wi-Fi sont configurés pour accueillir les nouveaux appareils.

Mise à jour des protocoles réseau : Mettre à jour les protocoles réseau si nécessaire (DHCP, DNS, etc.).

Préparation des supports de formation : Créer des guides d'utilisation et des tutoriels pour aider les utilisateurs à prendre en main les nouveaux postes.

Organisation de sessions de formation : Planifier des sessions de formation pour les utilisateurs.

Mise en place d'un helpdesk : Mettre en place un système de gestion des incidents pour répondre aux questions et aux problèmes des utilisateurs.

Préparation des équipes de support : Former les équipes de support à la résolution des problèmes courants.

Gestion des licences : S'assurer que vous disposez des licences nécessaires pour les logiciels installés sur les nouveaux postes.

Sécurité : Mettre en place des mesures de sécurité robustes pour protéger les données de l'entreprise.

Gestion des déchets : Mettre en place un processus de recyclage pour les anciens équipements.

Question 3 : Votre responsable d'équipe vous demande de réaliser une fiche de procédure avant de démarrer. Vous devez la rédiger avec vos collègues en charge de l'opération (3 ou 4 personnes) lors de la réunion.

Objectif : Renouvellement de 100 postes de travail par des modèles Dell OptiPlex 5680 Mini Tower sous Windows 10.

Périmètre : Liste détaillée des postes à remplacer, par service.

Matériel nécessaire (outils, câbles, etc.)

Logiciels (MDT/SCCM/Clonezilla, GLPI)

Accès aux réseaux et aux serveurs

Les étapes de la procédure :

Préparation des postes

Déploiement du système d'exploitation

Installation des logiciels

Configuration des postes

Tests et validation

Gestion des incidents :

Procédure à suivre en cas de problème

Contact à joindre

Indicateurs de suivi (nombre de postes installés, temps moyen d'installation, etc.)

Rapport final

Rédaction de la fiche :

Collaboration : Impliquer tous les membres de l'équipe pour une meilleure compréhension et une prise en compte de tous les aspects.

Clarté : Utiliser un langage simple et concis, avec des instructions claires et précises.

Visualisation : Ajouter des schémas ou des captures d'écran pour illustrer certaines étapes.



Flexibilité : Prévoir des adaptations en fonction des imprévus.