

Inventaire et gestion des configurations

Pourquoi gérer un parc informatique ?

- Diversité des matériels et des logiciels
 - téléphones, portables, pc, imprimantes, éléments d'interconnexions, etc.)
 - Anciens et récents
 - Logiciels, systèmes d'exploitation variés (Linux, Windows, Mac OS, etc.) ;
 - applications dans différentes versions ;
 - niveaux de sécurité disparates.

Inventaire et gestion des configurations

Pourquoi gérer un parc informatique ?

- exigences de performance et de réactivité
- processus global, complet et indispensable.

Inventaire et gestion des configurations

- De plus, la **quantité** de matériels et de logiciels à gérer, leur éclatement au sein de l'organisation, souvent très étendue dans l'espace
- les **exigences** de performance et de réactivité font que la gestion de parc est devenue un processus global, complet et indispensable.

Inventaire et gestion des configurations

- Les bonnes pratiques
 - s'appuyer sur les meilleures pratiques du marché
 - Pratiques qui ont fait leurs preuves
 - Recherche de l'efficacité des services informatiques
 - ✓ évaluation permanente
 - ✓ capacités à répondre aux besoins des clients dans des délais et avec des coûts qui sont contractualisés.

Inventaire et gestion des configurations

- Les bonnes pratiques
 - concilier la maîtrise des coûts
 - avec une qualité de service qui a été négociée et jugée satisfaisante par le client
 - pour l'informatique interne et les fournisseurs de services (SSII, infogérants, mainteneurs, éditeurs, etc.).

Inventaire et gestion des configurations

- Les bonnes pratiques
 - référentiels publics qui préconisent des bonnes pratiques
 - la démarche ITIL est le référentiel le plus utilisé
 - Les DSI (Direction des Systèmes d'Information) adopte ce référentiel commun de bonnes pratiques pour leurs processus métier.
- ITIL : Information Technology Infrastructure Library - Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information –
- www.itilfrance.com

Inventaire et gestion des configurations

- La gestion de parc
 - inventaire du parc éléments
 - suivi et évolution du parc
 - ✓ Gestion de l'emplacement du matériel ;
 - ✓ Gestion des partenaires (fabricants, fournisseurs, transporteurs, prestataires...) et des contacts associés ;
 - ✓ Gestion des contrats (prêt, location, leasing, assurance, maintenance et prestation) ;
 - ✓ Etc.

Inventaire et gestion des configurations

- La gestion de parc
 - inclue une gestion des configurations
 - inclue l'assistance aux utilisateurs
 - appliquer les recommandations ITIL.
- OCSInventory-NG (Open Computer and Software Inventory Next Generation) outil de collecte automatisée d'éléments d'un parc informatique
- GLPI (gestion Libre de Parc Informatique) qui va nous permettre de gérer le parc informatique.

Inventaire et gestion des configurations

Le serveur de Gestion Libre de Parc Informatique – GLPI

- GLPI est un logiciel de gestion de parc incluant notamment une gestion des configurations et l'assistance aux utilisateurs représente l'élément central pour appliquer les recommandations ITIL.
- Le serveur GLPI **s'appuie** sur le serveur **OCS** pour la **remontée automatisée** des éléments et lui apporte une **valeur ajoutée** considérable au niveau de la gestion de ces éléments :

Inventaire et gestion des configurations

- **Voici une vue synthétique (non exhaustive) des fonctionnalités de GLPI :**
- Interface de gestion des éléments plus complète
 - Toutes les informations peuvent être **modifiées**
 - Des informations peuvent être **ajoutées**
 - Possibilité de **classer** et **hiérarchiser** les éléments inventoriés
 - Gestion des documents liés aux éléments d'inventaires (contrats, rapports, etc.)
 - Des **droits d'accès** aux données plus complets avec une gestion des **profils**

Inventaire et gestion des configurations

- **Voici une vue synthétique (non exhaustive) des fonctionnalités de GLPI :**
- Une gestion **comptable** et **financière** des équipements
 - Gestion des fournisseurs et contacts
 - Gestion des stocks
 - Gestion des plannings
 - Création de statistiques
 - Gestion des réservations

Inventaire et gestion des configurations

Voici une vue synthétique (non exhaustive) des fonctionnalités de GLPI :

- La gestion des demandes d'assistance (Helpdesk)
 - **Émissions de tickets incidents**
 - Gestion des **attributions**, des **notifications**, des **suivis**
 - Automatisation de gestion des pannes
 - FAQ et **base de connaissances**
- Les nombreux **plugins** qui contribuent à **démultiplier** les fonctionnalités de GLPI
- etc.