

Support et mise à disposition de service informatique
Du stage de 2^{ème} année en BTS SIO (Services informatiques aux
organisations) SLAM (solutions logicielles et applications métiers)

Du 03/01/2022 au 11/02/2022



SOMMAIRE

I / Présentation générale de l'entreprise	3
II / Service informatique	4
2.1 / Patrimoine informatique	4
2.2 / Norme informatique	6
2.3 / Mise à disposition du service informatique	7
2.4/ Les incidents et les demandes d'assistance	7
2.4 / Présence en ligne de l'organisation	8

I / Présentation générale de l'entreprise

Le groupe Lacour est une holding qui se situe à Saint Doulchard (18230), elle comporte plusieurs interentreprises dirigée par M. Angelo MAIDA. Ce groupe propose une gamme complète de produits et services informatiques pour les acteurs de l'après-vente automobile. Notamment pour avoir une meilleure communication entre chaque acteur pour consolider et pérenniser leurs activités et partenariats. De plus, les différents produits servent également entre le client et les différentes sociétés.

Le Groupe Lacour conçoit, développe, font la commercialisation, l'installation, la formation ainsi que l'assistance pour tous leurs logiciels. Ce Groupe est composé d'entreprises qui travaillent pour le monde de l'automobile. Pour répondre à leur besoin ce groupe est composé de plusieurs pôles :

- Le service développement qui comprend les développeurs. Ce service est une grande partie de l'entreprise, il est d'ailleurs répartie en plusieurs pôles.
- Le service qualité, Il sert à valider les développements du groupe.
- Des personnes qui s'occupent de l'installation des logiciels et fixent les prix pour les différentes modifications pour les logiciels.
- La hotline qui s'occupe du service après-vente auprès des clients.
- La base de données se sont des personnes qui ont pour rôles de renseigner toutes les caractéristiques d'une voiture particulière (nombre de porte, moteur, etc.). Ces données vont permettre par la suite pour les différents logiciels du groupe pour faire des chiffrements par exemple.
- Les graphistes qui font la partie visuelle des véhicules pour ensuite les intégrer dans les différents logiciels. Cette partie sert pour sélectionner visuellement les différentes pièces sur les logiciels.
- Le service administration réseaux, il compte environ 10 personnes qui ont tous un rôle bien précis. On retrouve une personne pour la gestion du parc informatique, une autre pour le réseau du site et aussi des personnes pour la cybersécurité. La cybersécurité est importante dans l'entreprise vu qu'elle reçoit énormément d'attaque par jour.
- Une partie création de balance (origine de l'entreprise), ces balances servent pour les carrossiers pour peser la peinture.

Le Groupe compte aujourd'hui environ 300 salariés dans tous les pôles.

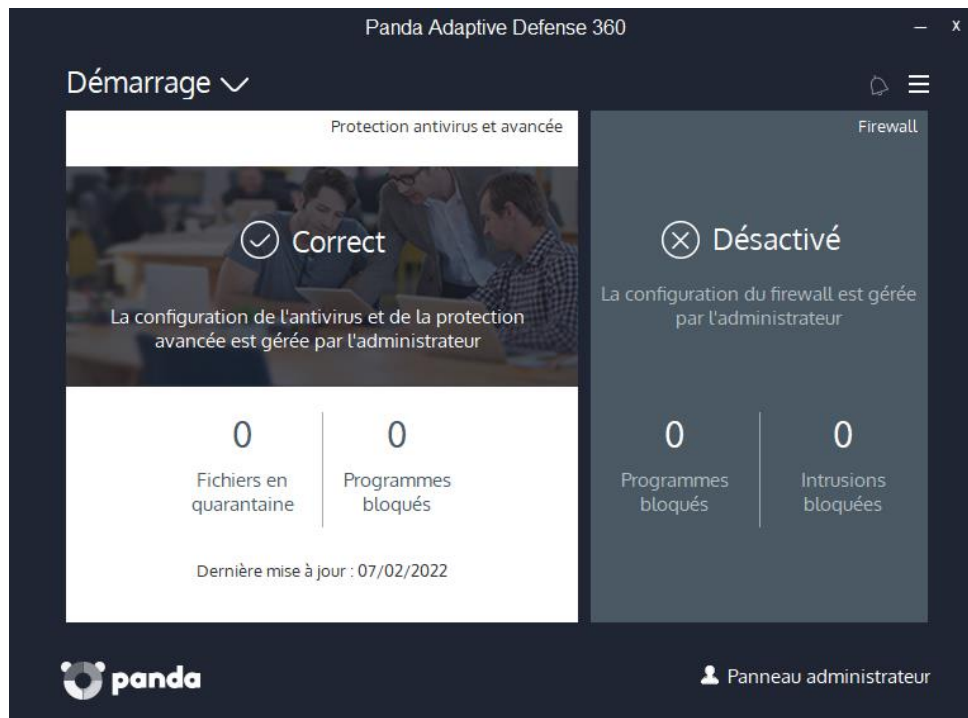
II / Service informatique

Le parc informatique est un ensemble de ressources matérielles et logicielles dont dispose le groupe Lacour dans le traitement automatisé de l'information. La gestion du parc informatique est devenue un processus indispensable au niveau global pour assurer la survie et la pérennité de ses ressources, Le groupe Lacour utilise au quotidien du matériel informatique dont il ne peut se passer, ils doivent donc gérer leur parc informatique. Une mauvaise gestion de ce parc engendre de graves répercussions sur le bon fonctionnement de la société. La gestion du parc informatique consiste donc, d'une part à lister et à localiser les équipements de la société, mais aussi la gestion des contrats et des licences de logiciels, la gestion de cycle de vie de chaque élément de l'inventaire, la gestion statistique, la gestion de la documentation informatique, la prévision des besoins, d'autre part à effectuer des tâches de maintenance, d'assistance aux utilisateurs. La gestion du parc informatique permet de répondre aux nombreuses questions posées à l'administrateur réseau, et d'autre part, elle permet aussi une administration plus globale et à long terme. Le patrimoine informatique compte aussi les ressources non visuelles. Ce sont les connaissances, savoir faire des salariés, leurs formations ainsi que les logiciels qu'ils utilisent.

2.1 / Patrimoine informatique

Le groupe Lacour compte aujourd'hui plus de 300 salariés. Ces salariés ont tous au moins un outil de travail qui rentre dans le patrimoine informatique. Si on regarde en particulier chez les développeurs, on retrouve un ordinateur composé de deux écrans avec un téléphone pour être joignable à tout moment par tout le monde.

L'entreprise a une norme de nommage pour tous les outils informatiques. C'est la numérotation qui correspond à un outil en particulier, cela permet de mieux gérer le patrimoine informatique. Ces numéros sont ensuite répertoriés dans un logiciel de gestion du parc informatique qu'ils ont eux-même développé. L'avantage d'avoir un logiciel développé par l'entreprise c'est qu'ils peuvent ajouter les options qu'ils veulent mais en revanche si le logiciel a un problème ils doivent en plus de leur travail corriger celui-ci. Pour la protection des postes le Groupe Lacour a opté pour un antivirus 'panda adaptive défense 360'.



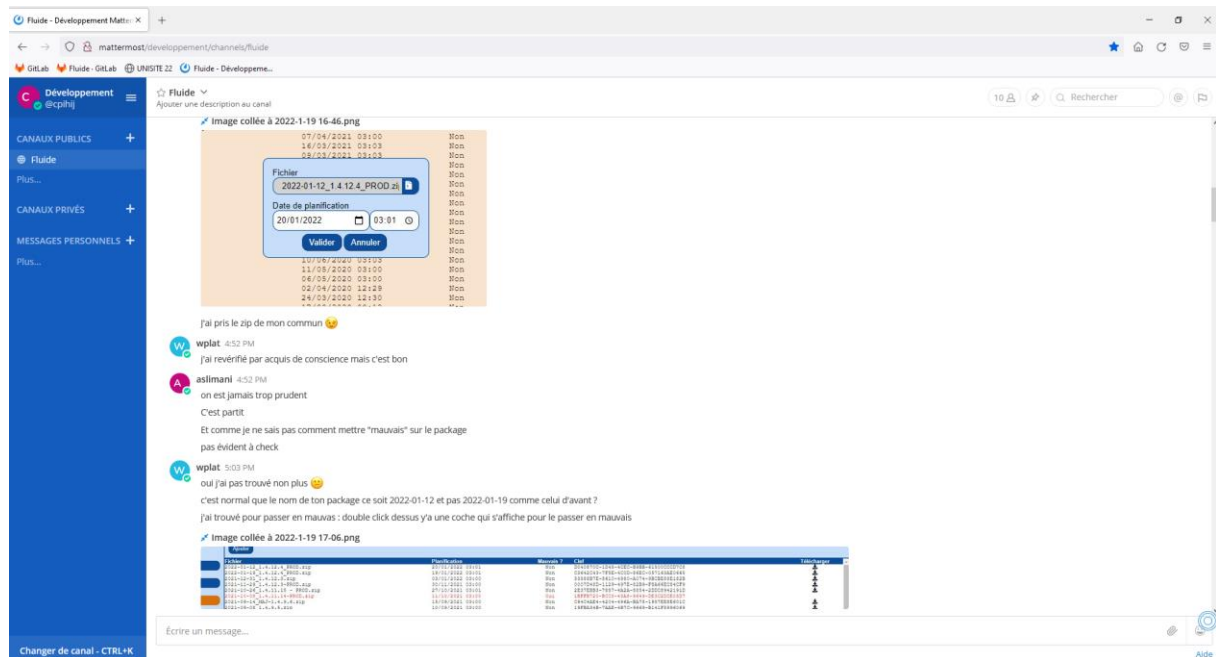
Adaptive Defense 360 est basé sur un nouveau modèle de sécurité, qui à son tour est basé sur trois principes : La surveillance continue des terminaux et des serveurs de toute l'entreprise. La classification automatique en utilisant l'apprentissage automatique sur notre plate-forme Big Data dans le nuage.

La gestion du parc informatique fait référence aussi au renouvellement des postes ou autres comme les écrans. Durant mon stage un collègue avait des problèmes avec son écran, une personne s'est déplacée pour voir le problème. Il a au final changer une pièce pour la connexion de l'écran et le problème était résolu. On peut donc en conclure que l'entreprise renouvelle son parc informatique suivant les besoins des salariés, ou soit pour tout le monde si cela est nécessaire.

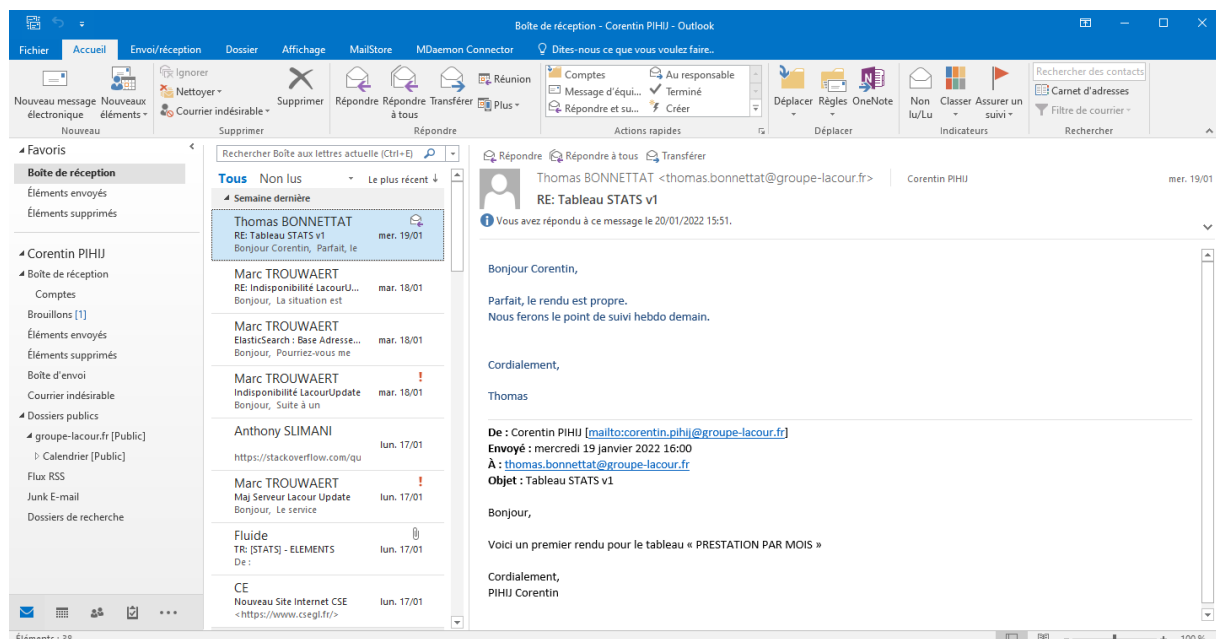
Les postes des salariés sont aussi entièrement sauvegardés tout le samedi à 9h mais vu que certains postes sont éteints ce qui est même plus écologique, la sauvegarde se fait donc le lundi matin à 8h. J'ai remarqué que durant cette sauvegarde qui dure pour moi 20min mon poste était lent je ne pouvais pas exploiter mon ordinateur au maximum.

La communication est un point important dans une entreprise surtout quand elle compte plus de 300 salariés dont certains en télétravail. C'est pour cela que le Groupe Lacour utilise sur le site et même en télétravail pour des communications longues le téléphone fixe. En revanche pour des communications courtes, ils utilisent Mattermost c'est un chat en direct.

PIHIJ Corentin
Paul Louis Courier



Pour des communications plus officiel ils utilisent la boîte mail, chaque salarié a son adresse mail au nom de l'entreprise pour ma part 'corentin.pihij@groupe-lacour.fr'



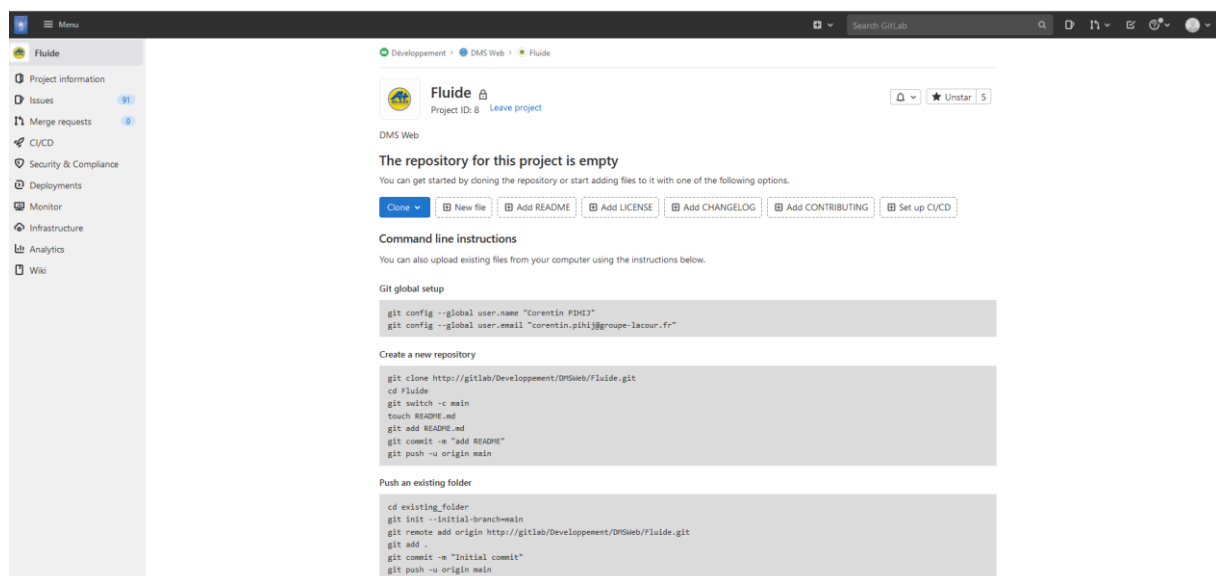
2.2 / Norme informatique

Concernant les normes pour le code dans l'entreprise, il n'y en a pas forcément il suffit d'avoir un code propre avec des commentaires mais pour le nom des variables ou autre il n'y a

PIHIJ Corentin
Paul Louis Courier

pas de norme fixe donné par l'entreprise. Pour mon groupe ils essayent d'avoir une norme pour nommer les fichier et même les variables. La première lettre en minuscule puis pour chaque début de mot une majuscule et nommer en anglais. Il n'y a donc pas de document officiel pour les normes.

Mon équipe a une norme de sauvegarde. Cette norme n'est pas la meilleur mais aujourd'hui cela fonctionne et non pas le temps de modifier cela. Ils doivent faire du versioning de leurs codes sous SVN puis le sauvegarder sur un CD tous les vendredis. Le code versionner est sous 'gitlab'.



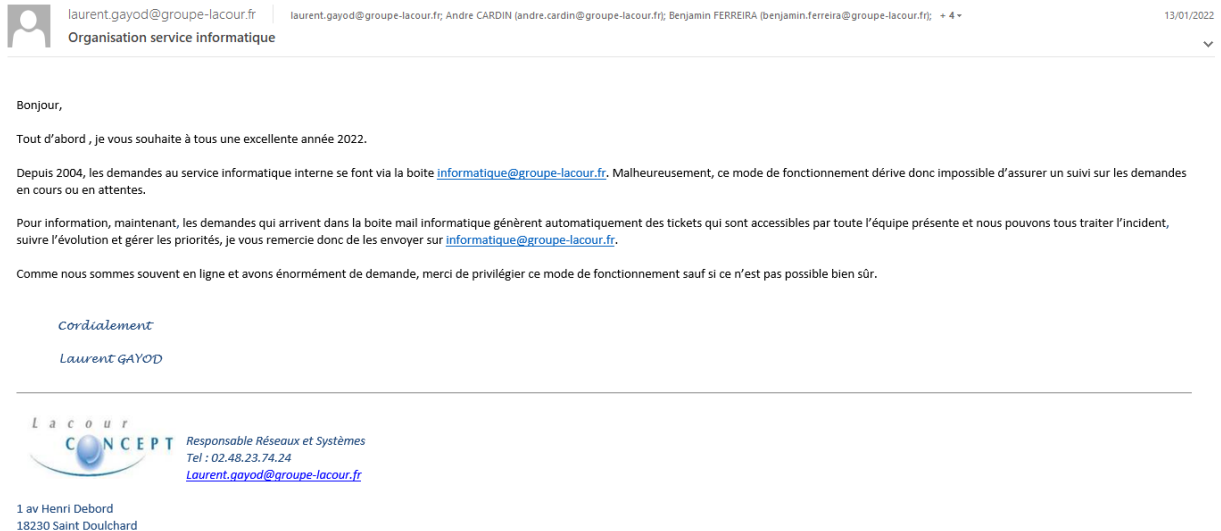
2.3 / Mise à disposition du service informatique

Le groupe Lacour propose plusieurs logiciels pour des assureurs, des carrossiers mais aussi des casses automobiles. Ces logiciels s'appuient sur des bases de données MySQL et FireBird. Suivant la taille de l'entreprise où se situe le service la base de données peut être plus ou moins grosse, en conséquence le client doit avoir un assez gros ordinateur ou même serveur. Mais la société Lacour propose de stocker les données du client sur leurs propre serveur qui se situe chez eux. Ce serveur est une pièce qui respecte les normes de température et autres, elle est reliée à un groupe électrogène s'il n'y a plus d'électricité, ce qui permet de tenir pour sauvegarder les données où attendre que l'électricité revienne.

2.4/ Les incidents et les demandes d'assistance

PIHJ Corentin
Paul Louis Courier

Pour la partie incidente interne à l'entreprise, il y a des personnes qui s'occupent de cette partie. Pour les joindre il suffit juste de l'appelée par téléphone et ils essayent de régler le problème à distance ou s'ils ne peuvent pas ils viennent sur place.



Pour la partie incidente externe à l'entreprise, il y a encore des personnes qui sont qualifié pour s'en occuper. Ces personnes font donc partie de la hotline. Ce sont des personnes de premier niveau s'ils n'arrivent pas résoudre le problème ils appellent donc les développeurs qui sont plus à même à résoudre le problème. Par exemple pour résoudre le problème ils peuvent récupérer la base de données grâce à la sauvegarde à chaud que j'ai faite à mon premier stage, pour ensuite voir le problème.

2.4 / Présence en ligne de l'organisation

L'organisation Lacour possède seulement un site web plutôt basique, il présente l'entreprise et montre comment les joindre. Le groupe Lacour pour le moment ne sont pas sur le web, ils font plutôt des logiciels mais ils commencent à se diriger vers du web.