28/03/2023

Enzo Nonnenmacher

CPNV

Mise en place d’un nouveau logiciel

Rapport de Pré TPI

**Table des matières**

[1 Résumé du projet 2](#_Toc130886364)

[1.1 Situation de départ 2](#_Toc130886365)

[1.2 Mise en œuvre 2](#_Toc130886366)

[1.3 Résultats 2](#_Toc130886367)

[2 Analyse préliminaire 3](#_Toc130886368)

[*2.1* Introduction 3](#_Toc130886369)

[*2.2* Objectifs 3](#_Toc130886370)

[2.3 Planification initiale 4](#_Toc130886371)

[3 Analyse / Conception 5](#_Toc130886372)

[*3.1* Concept 5](#_Toc130886373)

[*3.2* Stratégie de test 5](#_Toc130886374)

[*3.3* Risques techniques 6](#_Toc130886375)

[*3.4* Planification 6](#_Toc130886376)

[*3.5* Dossier de conception 6](#_Toc130886377)

[4 Réalisation 7](#_Toc130886378)

[*4.1* Dossier de réalisation 7](#_Toc130886379)

[4.2 Description des analyses effectués 8](#_Toc130886380)

[4.3 Description des entretiens effectués 9](#_Toc130886381)

[4.4 Description des configurations effectués 10](#_Toc130886382)

[*4.5* Liste des documents fournis 10](#_Toc130886383)

[5 Conclusions 11](#_Toc130886384)

[6 Annexes 11](#_Toc130886385)

[*6.1* Sources – Bibliographie 11](#_Toc130886386)

[*6.2* Journal de travail 12](#_Toc130886387)

# Résumé du projet

## Situation de départ

L’entreprise Eldora doit effectuer la migration de leur logiciel qui effectue la gestion du parc informatique et qui s’occupe également du système de ticketing. Ils m’ont demandé si je voudrais effectuer cette migration dans le cadre de mon Pré TPI et TPI. Actuellement, la nouvelle version du logiciel ne contient aucune donnée et il y a que très peu d’études qui ont été faites sur le logiciel. Mon objectif va d’être analysé cette nouvelle version afin de proposer une nouvelle solution de gestion des tickets et du parc informatique à l’entreprise Eldora.

## Mise en œuvre

Pour ce faire, je vais dans un premier temps analyser tout ce qui est possible de faire dans la gestion du parc informatique, et après je vais regarder la partie gestion de ticket. L’objectif est de pouvoir démontrer ce qui est possible de faire en faisant référence à l’ancienne version du logiciel, mais également de pouvoir constater si des fonctionnalités ont disparu ou bien, s’il y en a des nouvelles. Après cette analyse effectuée, je vais m’entretenir avec plusieurs collaborateurs du groupe Eldora pour que je puisse avoir leurs recommandations, leurs suggestions ou les possibles problématiques. Ensuite, je vais récupérer chaque demande et je vais les tester directement sur le nouveau logiciel pour visualiser si cela est possible ou non.

## Résultats

Toutes les demandes ou remarques énoncer durant les entretiens ont pu être récoltées. La configuration de toutes les catégories de tickets ainsi que celle des différents profils importants existant sur l’ancienne version de GLPI ont pu être reconfigurées correctement sur la nouvelle version de GLPI. L’objectif principal est donc atteint avec succès.

# Analyse préliminaire

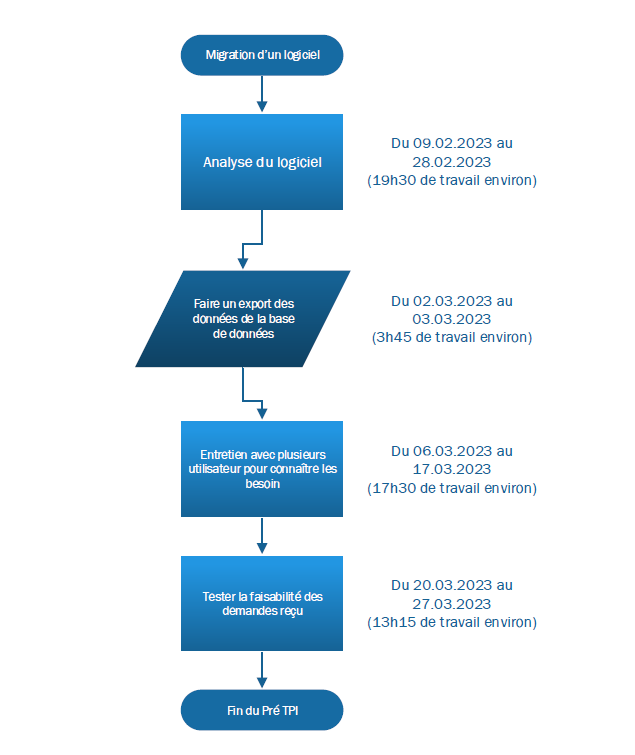
## Introduction

Pour mon Pré TPI, j’ai choisi de faire une migration d’un logiciel, plus précisément un logiciel qui est utilisé au service Informatique au sein de l’entreprise Eldora. Un serveur avec la nouvelle version est déjà opérationnel du côté de chez Eldora. Mon travail va consister à la rendre utilisable et d’effectuer les configurations nécessaires selon les demandes que je vais recevoir et des analyses que je vais effectuer.

## Objectifs

L’objectif de ce projet est de pouvoir effectuer la migration d’une application utilisée pour le système de ticketing et de gestionnaire du parc informatique utilisé en interne au sein de l’entreprise Eldora. Pour ce Pré TPI, l’objectif principal va être d’analyser la nouvelle version de l’application, de voir ce qui est possible de faire, ce qui va pouvoir être amélioré ou bien réadapté, d’effectuer des tests de compatibilité de l’ancienne version à la nouvelle version et de recueillir le besoin de chaque utilisateur qui utilise cette application.

## Planification initiale



# Analyse / Conception

## Concept

Le concept de ce projet, cela va d’être d’analyser le plus de fonctionnalités qui sont possibles dans la nouvelle version d’un logiciel, de constater s’il est possible de reproduire des fonctionnalités qui se trouvent dans l’ancienne version. L’entreprise Eldora va me donner accès au serveur de tests afin que je puisse faire tous les tests.

Après cette étape, je vais effectuer des exports de différentes données qui se trouvent sur l’ancienne version de GLPI qui va me servir dans la suite de mon projet.

Grâce à cette étape, je vais pouvoir effectuer des entretiens avec les différents services du groupe Eldora qui utilise ce logiciel. Le but de ses entretiens est que les différents utilisateurs me donnent leurs suggestions, leurs demandes et leurs besoins pour la nouvelle version du logiciel. Je vais également leur montrer les données pour le service dans le logiciel (ticket, gestion du parc informatique) afin de pouvoir effectuer un tri dans les données de chaque service, dans la mesure du possible. Je devrais effectuer 6 entretiens de 45 minutes en moyenne.

Une fois tous les entretiens finis, je retournerai sur le serveur de test pour constater si les besoins ou demandes que les utilisateurs m’ont demandés sont réalisable.

## Stratégie de test

Pour ce qui est des différents tests que je vais effectuer durant mon analyse de la nouvelle version du logiciel, je vais les effectuer les tester principalement avec un compte ayant les droits de super-admin afin de pouvoir regarder l’ensemble des possibilités du logiciel et ainsi, pouvoir effectuer le plus de tests possible.

Durant l’analyse, je ferai également des tests avec un compte ayant les droits d’un technicien et avec un autre compte ayant les droits d’un « user » classique. L’objectif de cette démarche, est de pouvoir visualiser de ce que chaque partie voit dans l’application pour effectuer de différents tests.

Pour ce qui est des suivants les demande que je recevrais de la part des différents utilisateurs, je les ferais principalement avec le compte ayant les droits d’un technicien, car les personnes que je vais interroger ont tous des comptes ayant les droits d’un technicien sur l’ancienne version de l’application.

Tous les tests seront effectués manuellement par moi-même.

## Risques techniques

Un des risques principaux que je risque de rencontrer lors de mon projet, est le manque de connaissances de comment fonctionne exactement la migration d’un logiciel. Je vais m’aider du module ICT-158 que je suis actuellement d’étudier pour éviter de rencontrer des problèmes par la suite.

Le serveur étant migré chez un fournisseur de l’entreprise Eldora, il y a un risque pour que mes demandes prennent plus de temps que prévu à certains moments. Pour contourner ce problème, je vais anticiper un maximum mes futures demandes afin que je ne sois pas freiné à l’avenir à cause de cela.

## Planification

Pour la gestion de mon projet, j’ai décidé d’utiliser la méthode agile avec l’outil Icescrum.

La première partie du projet va être centrer sur l’analyse de la nouvelle version du logiciel. Cette partie commencera le jeudi 9 février et se terminera le 27 février.

La seconde partie de mon projet va contenir toute la partie des entretiens. Il y aura donc la rédaction des rapports d’entretien, les exports des différentes données dont j’aurai besoin.

La dernière partie du projet se concentrera uniquement sur la finalisation de tous les documents administratifs.

Voici le lien de mon Icescrum pour plus d’information :

<https://icescrum.cpnv.ch/p/PRETPIGLPI/#/project>

## Dossier de conception

* La migration consiste à passer la version 9 du logiciel GLPI, à la version 10
* L’OS du serveur est un Windows Server 2019
* L’analyse se fera sur le logiciel avec un compte ayant les droits-super admin pour pouvoir faire une analyse complète
* L’export des données de l’ancienne version se trouveront dans des fichiers csv
* Les entretiens se feront en présentiel ou bien par l’application Teams
* Les réponses reçus de chaque utilisateur sera mis au propre sur un document Word et sera disponible sur GitHub.
* Les différents tests reçus de la part des utilisateurs se fera avec un compte ayant les droits d’un technicien

# Réalisation

## Dossier de réalisation

* La version de GLPI est toujours en version 9
* 2 comptes ont été mis en place pour les tests
  + test\_tech -> ayant les droits de création/modification des tickets ou des composant du parc
  + test\_user -> ayant les droits de créer des tickets
* L’analyse a été faite avec le compte par défaut de glpi avec les droits de création/modification/suppression des tickets et composants du parc
* La liste des catégories a été exporté en csv puis mis au propre dans un document Word
* La liste des fabricants a été exporté en csv puis mis au propre dans un document Word
* La liste des logiciels a été exporté en csv puis mis au propres dans un document Word
* La liste des types de matériel a été exporté en csv puis mis au propre dans un document Word
* Les entretiens se déroule physiquement ou via Teams
* Les questions posées durant les entretiens sont tournées sur 3 axes
  + Tickets
  + Parc
  + Autres
* Rapport d’entretien rédigé dans un document Word après chaque entretien

## Description des analyses effectués

Pour l’analyse effectuée pour la gestion du parc informatique, j’ai constaté les possibilités qu’il y avait sur la nouvelle version de GLPI. Dans un premier temps, j’ai regardé le tableau de bord disponible pour le parc et les modifications qui sont disponibles. J’ai ensuite regardé la création des différents composants ainsi que la création des gabarits de chaque composant. Après cela, j’ai visualisais la modification et la suppression des composants et comment cela se comportait par la suite. Le résultat de mon analyse, est qu’il y a très peu de différences comparées à l’ancienne version de GLPI. La plus grosse différence est le tableau de bord ainsi que l’interface graphique.

Comme pour l'analyse effectuée sur la gestion du parc informatique, j’ai analysé les différentes possibilités que propose la nouvelle version de GLPI pour la gestion des tickets. Premièrement, je me suis attardé sur le tableau de bord qui était disponible, comme pour la gestion du parc informatique. Deuxièmement, j’ai essayé de créer un ticket pour regarder la forme du formulaire de création d’un ticket. L’interface change énormément comparer à celle qu’il y a sur l’ancienne version. Après avoir créé un ticket, j’ai analysé les différentes façons de le traiter. Ensuite, j’ai constaté les différentes possibilités qu’il y a dans le gabarit de création de tickets et j’ai aussi analysé les diverses options dans les paramètres de l’application pour la gestion des tickets.

Toutes les analyses qui ont été faites l'ont été à l'aide d'un compte doté des privilèges d'un super-administrateur.

## Description des entretiens effectués

Avant de commencer à organiser chaque entretien, j’ai rédigé un document Word comprenant chaque question que je devais poser lors de chaque entretien, pour toutes les personnes à interroger. Ensuite, j’ai invité chaque personne pour faire l’entretien.

Le premier entretien que j’ai fait s’est déroulé avec le responsable du support du groupe Eldora. Il s’est déroulé le vendredi 10 mars 2023 et à durer un peu plus d’une heure. L’objectif de cet entretien était de connaître ses besoins et ses demandes concernant la nouvelle version de GLPI pour ce qui est de la gestion du parc et celui des tickets.

Pour le deuxième entretien, je l’ai effectué avec le responsable de l’infrastructure, qui également le chef de ce projet chez Eldora. Il a duré plus d’une quarantaine de minutes, le vendredi 10 mars 2023. L’objectif de cet entretien était de lui retourner les problématiques qu’il y a sur la gestion du matériel réseau dans GLPI et de comment il voulait faire la gestion des tickets de son service à l’avenir.

Dans le cadre de mon troisième entretien, je me suis entretenue avec les 2 développeurs du service de développement pour les applications métiers. Il s’est déroulé également le vendredi 10 mars et a duré une trentaine de minutes. Le but était d’identifier les problèmes actuels qu’il y a dans la transmission des tickets entre le support et le service de développement et comment je pouvais les aider à résoudre ses différents problèmes.

Lors du quatrième entretien, j’ai été avec le responsable de la communication digitale pendant une quinzaine de minutes le vendredi 17 mars. J’ai pu avoir un retour de sa part sur les choses qui n’allait pas sur l’ancienne version de GLPI et il m’a formulé ces demandes pour la nouvelle version de GLPI.

Le cinquième entretien a été fait avec le chef du système de gestion d’Eldora. Cet entretien a duré pendant 1 heure le vendredi 17 mars. Étant donné qu’il est arrivé dans l’entreprise Eldora récemment, je lui ai donc fait une présentation du logiciel en lui expliquant ce qui était possible. Une fois la présentation terminée, nous avons regardé les différents points importants de l’entretien.

Le sixième entretien s’est déroulé avec le responsable du système d’encaissement, le vendredi 24 mars et il a duré une trentaine de minutes. Ces demandes sont basées surtout sur le fait de beaucoup plus utiliser le logiciel GLPI qui ne l’est actuellement.

Le dernier entretien à durer une quinzaine de minutes, le vendredi 24 mars. J’étais avec la responsable du service qualité pour recueillir ces besoins. Étant donné que cela fait depuis peu de temps qu’ils utilisent le logiciel, il n’y a pas eu énormément de demande.

Pour chaque entretien effectué, j’ai rédigé un rapport d’entretien qui regroupe toutes les demandes et besoins qui m’ont été communiqué. Ces rapports se trouvent sur mon lien GitHub.

## Description des configurations effectués

Étant donné que je savais que je ne pourrais pas complètement finir toutes les configurations qui m’ont été demandées, j’ai essayé de faire le plus de configuration possible, pour pouvoir ensuite améliorer les autres points durant mon TPI.

J’ai donc commencé par recréer les différentes catégories afin de pouvoir satisfaire les différentes demandes à ce sujet. Après les catégories terminées pour chaque service, je leur ai renvoyé la nouvelle version des catégories pour qu’ils puissent me dire si cela est bon pour eux.

Je me suis également attaqué à la partie des profils sur la nouvelle application. J’ai repris les mêmes droits que l’ancienne version du logiciel en faisant attention aux différentes demandes qui m’ont été transmise par le responsable du support et le responsable infrastructure.

Une fois la création des différentes catégories effectuée, j’ai configuré la liaison avec l’annuaire LDAP sur la nouvelle version de GLPI. Pour ce point, je suis allé demander de l’aider au contact chez le fournisseur qui nous fournit le serveur comprenant la nouvelle version de GLPI.

## Liste des documents fournis

* Le rapport de projet
* Gestion des entretiens
* Les rapports d’entretiens
* Journal de travail
* Planification Initiale du projet

# Conclusion

Pour conclure ce projet, je dirais que l’objectif principal de ce projet est réussi. Tous les entretiens ont pu être effectués et toutes les demandes ont été récupérer et mise dans un rapport. Malheureusement, je n’ai pas réussi à établir tous les tests qui m’ont été demandé suite à la charge de travail demandé et également dû à certaines configurations manquantes sur la nouvelle version de GLPI.

J’ai beaucoup apprécié de faire ce projet, j’ai pu apprendre beaucoup de choses grâce à ce projet. J’ai appris à pouvoir gérer un entretien, poser les bonnes questions suivant les circonstances et également à analyser correctement un logiciel. Le point négatif j’aimerais souligner est le fait que faire la communication entre l’école et l’entreprise en même temps est assez complexe. Mais mis à part cela, c’était un projet super à réaliser.

Pour la suite du projet, il faut configurer les différentes parties du logiciel ainsi que faire les tests que les utilisateurs m’ont retourné. Il faudra aussi faire la migration des différends donnés de l’ancienne version jusqu’à la nouvelle version et tester que tout fonctionne correctement.

Je tiens à remercier l’entreprise Eldora pour m’avoir permis de faire ce projet au sein de leur entreprise.

# Annexes

## Sources – Bibliographie

* <https://newglpi.eldora.ch>
* <https://glpi-project.org/fr/interface-glpi-10/>

## Journal de travail

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Date** | **Durée** | **Description** | **Commentaire** |
| 03.févr | 00.15 h | Prise de connaissance du cahier des charges |  |
| 03.févr | 00.40 h | Rédaction de la planification initiale du projet |  |
| 03.févr | 00.15 h | Envoi du cahier des charges au chef de projet de chez Eldora |  |
| 03.févr | 00.30 h | Rédaction du rapport de projet |  |
| 06.févr | 03.00 h | Rédaction du rapport de projet |  |
| 06.févr | 01.00 h | Modification de la planification initiale du projet |  |
| 06.févr | 00.15 h | Envoi du document contenant la planification initiale au chef de projet |  |
| 06.févr | 01.00 h | Rédaction du journal de travail |  |
| 07.févr | 01.05 h | Modification de la planification initiale du projet, suite au retour du chef de projet |  |
| 07.févr | 00.25 h | Rédaction du rapport de projet |  |
| 09.févr | 01.30 h | Rédaction du rapport de projet |  |
| 10.févr | 01.40 h | Analyse de la partie "gestion du parc" sur la nouvelle version de l'application |  |
| 10.févr | 00.45 h | Export des données des catégories sur l'ancienne version de l'application |  |
| 10.févr | 01.30 h | Analyse de la partie "gestion des tickets" sur la nouvelle version de l'application |  |
| 20.févr | 02.15 h | Analyse de la partie "création de ticket" sur la nouvelle version de l'application |  |
| 20.févr | 01.15 h | Création du premier sprint sur Icescrum |  |
| 20.févr | 01.15 h | Rédaction du rapport de projet |  |
| 20.févr | 00.30 h | Analyse des templates dans la partie "gestion du parc" |  |
| 21.févr | 01.00 h | Rédaction des problèmes techniques dans le rapport de projet |  |
| 21.févr | 00.30 h | Analyse des fermetures de ticket dans la partie "gestion des tickets" |  |
| 23.févr | 00.45 h | Analyse du tableau de bord du parc informatique |  |
| 23.févr | 00.45 h | Rédaction du contrat d'alternance pour le pré TPI et le TPI |  |
| 24.févr | 01.00 h | Rédaction du dossier de conception dans le rapport de projet |  |
| 24.févr | 00.25 h | Création du deuxième et troisième sprint sur Icescrum |  |
| 24.févr | 01.00 h | Rédaction du résumé du projet |  |
| 27.févr | 01.25 h | Tests des différents profils sur la nouvelle version de l'application |  |
| 27.févr | 01.00 h | Rédaction d'une description des analyses faites sur le rapport de projet |  |
| 27.févr | 00.15 h | Fermeture du premier sprint |  |
| 27.févr | 01.10 h | Ouverture du deuxième sprint |  |
| 27.févr | 01.25 h | Rédaction des futures questions à poser pour les entretiens |  |
| 28.févr | 00.45 h | Rédaction des futures questions à poser pour les entretiens | J'ai rencontré beaucoup de difficulté à formuler et à trouver des questions pour ce document |
| 28.févr | 00.25 h | Export des différents types de composant dans un document Word |  |
| 28.févr | 00.20 h | Export des différents logiciels dans un document Word |  |
| 02.mars | 01.00 h | Séance de review avec les personnes d'Eldora |  |
| 02.mars | 00.30 h | Rédaction du rapport de projet |  |
| 03.mars | 01.45 h | Reformulation de toutes les questions sur la gestion des entretiens |  |
| 03.mars | 00.30 h | Rédaction du rapport de projet |  |
| 06.mars | 01.30 h | Rédaction du rapport de projet |  |
| 06.mars | 00.45 h | Organisation des différents entretiens pour le vendredi 10 mars |  |
| 06.mars | 02.15 h | Rédaction du rapport de projet |  |
| 07.mars | 01.30 h | Rédaction du rapport de projet |  |
| 10.mars | 01.00 h | Préparation des documents pour un entretien |  |
| 10.mars | 01.15 h | Entretien avec le responsable du support IT |  |
| 10.mars | 00.30 h | Rédaction d'un rapport d'entretien |  |
| 10.mars | 00.15 h | Modification des exports suite à l'entretien |  |
| 10.mars | 00.45 h | Rédaction du rapport de projet |  |
| 10.mars | 00.45 h | Entretien avec le responsable infrastructure |  |
| 10.mars | 00.30 h | Rédaction d'un rapport d'entretien |  |
| 10.mars | 00.30 h | Entretien avec l'équipe de développement |  |
| 10.mars | 00.30 h | Rédaction d'un rapport d'entretien |  |
| 10.mars | 02.00 h | Configuration des catégories pour le service Développement |  |
| 13.mars | 00.30 h | Configuration des catégories pour le service Développement | Finalisation de ce qui a été fait le vendredi 10 mars |
| 13.mars | 02.00 h | Tests des notifications sur la nouvelle version de GLPI |  |
| 14.mars | 01.30 h | Rédaction du rapport de projet |  |
| 17.mars | 00.45 h | Préparation des documents pour un entretien |  |
| 17.mars | 00.45 h | Configuration des profils utilisateurs selon les demandes reçus | Les profiles Admin, Super-Admin, Technician et Post-Only ont été configuré |
| 17.mars | 00.30 h | Entretien avec le responsable sur service de communication digitale |  |
| 17.mars | 00.30 h | Rédaction d'un rapport d'entretien |  |
| 17.mars | 01.00 h | Configuration des catégories pour le service Support/Infrastructure |  |
| 17.mars | 00.30 h | Préparation des documents pour un entretien |  |
| 17.mars | 01.00 h | Entretien avec le responsable du système de gestion |  |
| 17.mars | 00.30 h | Rédaction d'un rapport d'entretien |  |
| 17.mars | 01.30 h | Rédaction du rapport de projet |  |
| 17.mars | 01.00 h | Point de situation avec le responsable de projet de chez Eldora |  |
| 24.mars | 02.00 h | Rédaction du rapport de projet |  |
| 24.mars | 00.30 h | Entretien avec le responsable du système d'encaissement |  |
| 24.mars | 00.30 h | Rédaction d'un rapport d'entretien |  |
| 24.mars | 00.30 h | Configuration des catégories pour le service d'encaissement |  |
| 24.mars | 01.30 h | Configuration de toutes catégories + gabarit de tickets |  |
| 24.mars | 01.00 h | Rédaction du rapport de projet |  |
| 24.mars | 00.30 h | Entretien avec la responsable du service de Qualité & Durabilité |  |
| 24.mars | 00.30 h | Rédaction d'un rapport d'entretien |  |
| 24.mars | 00.30 h | Configuration de l'annuaire LDAP |  |
| 24.mars | 00.30 h | Rédaction du rapport de projet |  |