



1 , Avenue des Champs-Élysées, 75008 Paris. Tél : 01 45 46 47 48 SIRET :
821 426 454 00020

- ❖ 1^{er} technicien : **Seko FOFANA**
- ❖ 2^{ème} technicien : **Jérémy EMBULU**
- ❖ 3^{ème} technicien : **Jordan SEESAIYE**
- ❖ 4^{ème} technicien : **Cashlet CESAR**

Situation 1

Gestion-Parc-Incidents



20 , rue de la gare 75100 Paris. Tél : 01 75 02 77 14 SIRET: 732 829 320 00074



Table des matières

Table des matières	2
PRESENTATION DU PRESTATAIRE	3
PRESENTATION DE BELLETABLE	3
PRESENTATION DE LA MISSION	4
PRESENTATION DE L'EQUIPE TECHNIQUE	5
SEKO FOFANA	5
JEREMY EMBULU	5
JORDAN SEESAIYE	5
CASHLET CESAR.....	5
REPARTITION DES MISSIONS	5
SEKO FOFANA	5
RECHERCHE DES SOLUTIONS	6
I - Proposition d'outil de gestion d'incidents	6
II - Proposition d'outil de gestion de parc.....	7
CHOIX DE LA SOLUTION ET JUSTIFICATION	9
1- Solution de gestion d'incident retenue :	9
2- Solution de gestion de parc retenue :	9
CHIFFRAGE	10
PLANIFICATION	10

PRESENTATION DU PRESTATAIRE

InfoServices est une société de prestation et de conseils informatique créée en 2004 par Marc Loiseau.

Situé l'avenue des Champs Elysée dans le 8ème arrondissement de Paris avec un capital de 10K€, cette entreprise a évolué au point de devenir une des 100 premières sociétés du numérique en France, et de se transformer en SA en 2010 sur la base d'une structure Hierarchico-Fonctionnelle.

Leurs prévisions pour 2016 sont de plus de 6 Millions d'euros de capital pour un effectif de 90 collaborateurs. A ce jour, plus de 400 clients font confiance à InfoServices pour la mise en place de leur Système d'Information, leurs contrats de maintenance et leurs projets d'évolution de parc.

PRESENTATION DE BELLETABLE

BelleTable est une société de prestation de service lié à la restauration et de vente de matériel destiné au dressage d'une « Belle table ». Situé au 20 rue de la gare.

Créée en 2010 sous la forme d'une SARL par deux frères et leurs épouses Pierre, Marc, Martine et Laurence Bartholi avec un capital initial de 100K euros, la société démarre avec 4 salariés seulement pour un chiffre d'affaire de 750K€ la première année.

Aujourd'hui, 40 salariés travaillent pour BelleTable avec un chiffre d'affaire de 3,8 Millions d'euros. Nombreux et variés sont les clients faisant appel à BelleTable pour la restauration, de l'évènementiel ou même les restaurants pour renouveler la vaisselle ou leur salle de restauration.



PRESENTATION DE LA MISSION

BELLETABLE ne possède aucune solution pour gérer de façon efficace son parc Informatique à part un simple fichier Excel contenant une liste des Serveur et PC avec leur numéro de série et la date d'achat.

Aucune solution de gestion des incidents n'est présente. Ils sont traités au jour le jour, sans aucun suivi ni aucune trace.

L'audit a même montré l'existence de plusieurs fichiers, chacun en contenant pas les mêmes informations.

Une vraie solution de gestion de parc et de gestion d'incidents automatisés devient indispensable pour garantir une bonne qualité de service.

Or il est de plus en plus important pour une société de bien gérer son parc informatique, afin de connaître l'état des postes informatiques, ou encore avoir des informations précises concernant les composants ou autres matériels.

Contraintes techniques

Grace à l'expérience et la compétence de l'ensemble de l'équipe nous somme venu à bout de nos missions respectives malgré quelques difficultés.

Contraintes budgétaire

Un budget matériel : (1000€ maximum pour l'investissement applicatif si solution propriétaire) nous avons débordé légèrement sur le budget matériel car nous avons décidé d'opter pour une solution propriétaire pour la solution de gestion de parc car celui-ci aurait permis un gain de temps et serait plus rentable à long terme du a tous les avantages qu'il réunit comparé à la solution open source.

PRESENTATION DE L'EQUIPE TECHNIQUE

SEKO FOFANA

Seko est un administrateur système il saura apporter son expérience dans les domaines de création de parc. Dynamique et rigoureux, il saura vous orienter pour trouver la solution d'infrastructure la plus adapté à votre entreprise.

JEREMY EMBULU

Jeremy a suivi une formation en BTS système informatique aux organisations spécialité Réseaux. Issue d'un BAC STI génie électronique il a acquis son expérience professionnel au sein du ministère de la défense pendant 2 ans . Il est certifié Cisco CCNA1.

JORDAN SEESAIYE

Jordan est technicien accompli durant sa période de formation il a dû réaliser 3 stages ce qui lui a permis d'accroître ses connaissances et pouvoir travailler en autonomie.

CASHLET CESAR

Cashlet est issu d'un baccalauréat SEN (Système Electronique Numérique). Passionné de réseau, il a décidé de se diriger en BTS SIO en alternance afin d'y acquérir de l'expérience professionnelle utile à ses futurs postes, il a pu acquérir plusieurs compétences technique.

REPARTITION DES MISSIONS

La répartition des missions de l'ensemble de l'équipe est accessible en annexes

SEKO FOFANA

Mon objectif sera la mise en place d'un système de gestion de parc permettant de connaître le statut de votre matériel en temps réel et d'une solution de gestion d'incident permettant aux utilisateurs de déclarer un problème et d'être pris en charge le plus vite possible.

RECHERCHE DES SOLUTIONS

I - Proposition d'outil de gestion d'incidents

Solution 1 : GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique)



GLPI (**G**estion **L**ibre de **P**arc Informatique), est une application destinée à la gestion de parc informatique, il permet de récolter et gérer l'intégralité des composantes matérielles ou logiciels d'un parc informatique.

Il permettra donc d'optimiser la maintenance des postes.

Les fonctionnalités

GLPI intègre de nombreuses fonctionnalités telles que :

- Inventaire des ordinateurs, périphériques (Clavier, souris..), imprimantes et autres consommables.
- Gestion des licences
- Gestion des réparations
- Planning pour les techniciens
- Gestion des fournisseurs, Contrats, documents (bon de commande)
- Réservation de matériel
- Help desk
- Suivi par email, gestion des tâches,
- Gestion des solutions, système de validations

Solution 2 : Ostickets (Support utilisateur par ticket)



Osticket est une solution Open-Source permettant de mettre en place un réel système de support utilisateur par tickets.

Les utilisateurs remplissent un formulaire d'assistance dans lequel on peut définir des catégories de problèmes et des scénarios pré-définis pour chacun.

Il permet d'organiser, de traiter et archiver toutes les requêtes des clients à l'aide d'une interface web ergonomique.

Osticket a été conçu en PHP et utilise MySQL pour stocker toutes les données.

L'installation est guidée et très facile à mettre en place.

II - Proposition d'outil de gestion de parc

Solution 1 : Fusion Inventory for GLPI



Un serveur de communication qui est un plugin pour GLPI (logiciel de gestionnaire de parc)

FusionInventory for GLPI est un logiciel libre publié sous la licence GNU Affero General Public License, l'agent est publié sous la licence GNU General Public License. Les développeurs sont directement détenteurs des droits d'auteurs

Fusion Inventory est réputée pour faciliter l'inventaire d'un parc informatique, mais pour remonter les informations liées à vos postes de travail et serveurs, un agent Fusion Inventory doit être installé et configuré. Pour réaliser cette opération, vous pouvez l'inclure dans votre master de déploiement pour vos futurs postes ou mises à jour, mais si vous souhaitez l'installer sur un parc existant, le déploiement par GPO est possible (bien que ce ne soit pas la seule possibilité).

Fusion Inventory est né du projet OCS Inventory en changeant son architecture de fonctionnement : il n'y a plus de serveur central qui récupère les remontées d'inventaire des agents déployés sur les postes mais c'est directement GLPI qui se charge de cette tâche. Fusion Inventory se décompose donc en 2 éléments : le plugin qui s'intègre à GLPI et les agents à déployer sur les postes.

Fusion Inventory dispose de ce fait d'avantages importants par rapport à OCS : tout est centralisé dans GLPI et il ne peut y avoir de latence ou de problème de synchronisation avec le serveur d'inventaire. La possibilité de forcer la remontée immédiate d'un inventaire d'un poste, est une autre des grandes qualités de ce produit.

Fusion Inventory est cependant un projet plus récent et ne dispose pas de fonctions aussi avancées qu'OCS Inventory en ce qui concerne les télé-déploiements notamment.

AVANTAGES

Cette solution globale (GLPI + FusionInventory) procure de nombreux avantages à votre entreprise:

- Réduction des coûts
- Optimisation des ressources
- Gestion multi-entités
- Gestion automatique et rigoureuse des licences
- Démarche qualité
- Satisfaction utilisateurs
- Sécurité

Solution 2 : Total Network Inventory 3



Total Network Inventory 3 est une solution d'audit PC et inventaire de logiciel

Il est possible d'analyser des ordinateurs exécutant Windows, Mac OS X et Linux sans agents préinstallés – il suffit de connaître le mot de passe de l'administrateur. Analysez des nœuds simples, des plages d'adresses réseau ou une structure Active Directory.

Il permet également de faire l'inventaire et les rapports du matériel ainsi que la gestion des licences.

On peut lui ajouter le logiciel gratuit Total Network Monitor qui nous alerte en avance de tout problème dans le réseau local et génère un rapport détaillé concernant les circonstances de la défaillance.

Il ne nécessite pas d'agent installé sur les clients pour envoyer les informations vers le serveur TNI.

Sa structure est indépendante de la structure client-serveur en place. Il faut créer un GPO de domaine pour ouvrir le pare-feu au protocole utilisé pour scanner les clients.

Autres fonctionnalités

Total Network Inventory 3 intègre d'autres fonctionnalités telles que :

- Surveillez l'état en ligne des ordinateurs, en temps réel
- Détectez à l'avance les problèmes affectant votre réseau
- Stockez les données relatives à vos utilisateurs
- Associez des mots de passe uniques aux périphériques qui en ont besoin
- Créez des rapports complexes à l'aide de filtres et de conditions
- Partagez des modèles de rapports avec d'autres administrateurs

CHOIX DE LA SOLUTION ET JUSTIFICATION

1- Solution de gestion d'incident retenue :

Le logiciel retenu pour la gestion d'incident est **la solution 1 : GLPI (Gestion Libre de parc informatique)**.

En effet, il est très simple à utiliser et à administrer. Il permettra à tous les utilisateurs en cas de problème, d'ouvrir un ticket directement depuis l'intranet en décrivant leurs problèmes, de voir l'évolution du ticket.

Attribuer le ticket à un technicien et assurer le suivi tout en gardant une base de connaissance est possible en plus d'une synchronisation à l'active directory déjà présent. Il sera installé sur un serveur Debian, un système d'exploitation très stable et gratuit.

2- Solution de gestion de parc retenue :

La solution retenue pour la gestion de parc est **la solution 2 : Fusioninventory**

Evidemment que d'autre possibilité était envisageable ces choix me semble judicieux en fonction des besoins de Belletable.

FUSION présente beaucoup de points positifs, il est basé sur les bases même d'OCS et présente des fonctionnalités en plus. De plus ce logiciel est plus simple à l'accès et à la compréhension même si sa jeunesse lui donne quelques lacunes.

Le couple GLPI + FusionInventory doit absolument faire partie de la stratégie d'entreprise de Belletable

CHIFFRAGE

La totalité des devis des solutions proposées dans cette étude sont délivrés en annexes.

PLANIFICATION

La durée estimée de l'installation de la totalité des différents services présentés est disponible dans le diagramme de Gantt donnés ci-dessous :

