



GESTION DE PARC INFORMATIQUE



UN ASSEMBLAGE HÉTÉROGÈNE DE RESSOURCES

- Des matériels différents : PC fixes, PC portables, téléphones et smartphones, imprimantes, vidéoprojecteurs, éléments d'interconnexions (switches, routeurs), ...
- Des matériels de générations diverses
- Des matériels de plus en plus nombreux
- Des matériels éclatés au sein d'une organisation souvent très étendue

UN ASSEMBLAGE HÉTÉROGÈNE DE RESSOURCES

- Des systèmes d'exploitations variés : Linux, Windows, Mac OS, Android, IOS, ...
- De très nombreuses applications dans différentes versions : applications « métier », bureautique, outils de productivité graphique et documentaire, logiciels de sécurité et de supervision ...
- Des niveaux de sécurité discutables et très différents
- Des exigences de performance et de réactivité

UN ASSEMBLAGE HÉTÉROGÈNE DE RESSOURCES

- 1990 – 2000 : tentatives de réponses empiriques
 - La mémoire des collaborateurs
 - Des écrits « papier »
 - Usage des tableurs
- 2000 – 2005 : le recours aux premiers outils dédiés
- 2005 – 2010 : professionnalisation des logiciels, intérêt des grands éditeurs
- 2010 – aujourd'hui : la gestion de parc est indispensable à l'entreprise

LES OBJECTIFS DU QUOTIDIEN

Le quotidien de la DSI

- Quelles sont les versions de Windows installées et sur quels postes ?
- Avons-nous des disques durs proches de la saturation ?
- Comment situer un poste en particulier ?
- Quelle est la valeur actuelle d'un composant à remplacer ?
- Quels sont les postes encore sous garantie ?
- ...

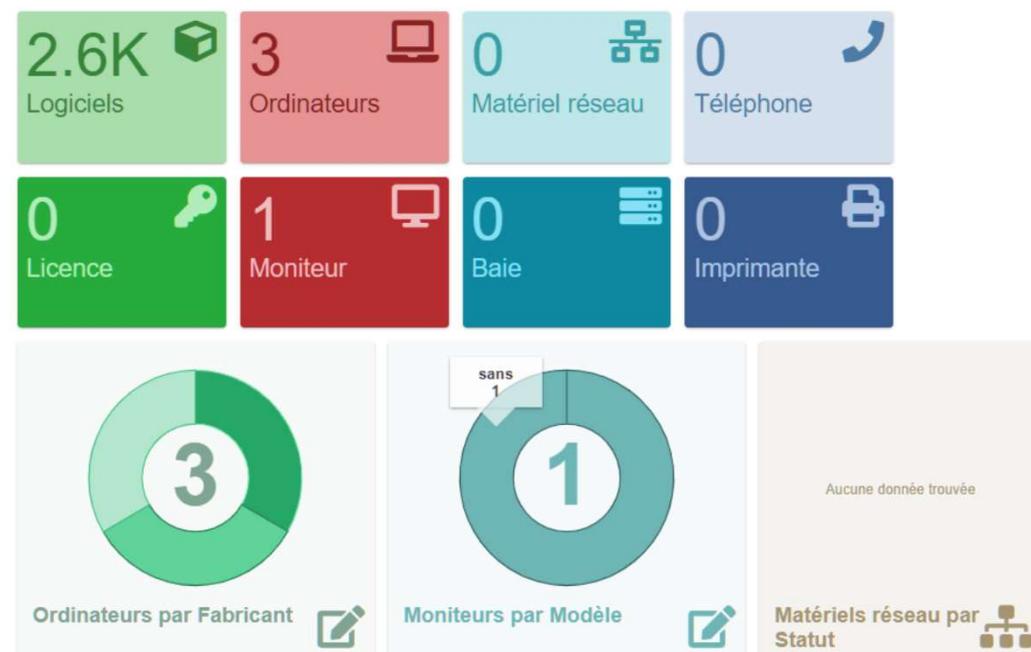
LES OBJECTIFS DU LONG TERME

- Combien de machines devons nous renouveler dans 2 ans ?
- Quels sont les nouveaux besoins matériels ? Logiciels ?
- Quelles formations doit-on planifier ?
- Qui assure la maintenance de nos équipements ?
- Quel est le retour sur investissement des matériels achetés ?
- Quel est le coût total de possession – ou TCO – d'un poste ?

LA SOLUTION LOGICIELLE

Le logiciel de gestion de parc propose des réponses aux problématiques suivantes :

- La gestion des matériels
- La gestion financière des équipements
- La gestion des demandes d'assistances : Helpdesk



LA GESTION DES MATÉRIELS

- Gestion détaillée de la nature des matériels
- Gestion de l'emplacement des matériels
- Gestion de statistiques : fréquences d'incidents, nombre de tickets ouverts, traités, résolus, nombre d'interventions physiques
- Gestion du cycle de vie de chaque élément, coût des consommables
- Prévision des besoins : matériels, logiciels et formations, en exploitant les statistiques de la gestion de parc

LA GESTION DES MATÉRIELS : EXEMPLE AVEC GLPI

- **Détail des composants physiques d'un ordinateur de l'entreprise**

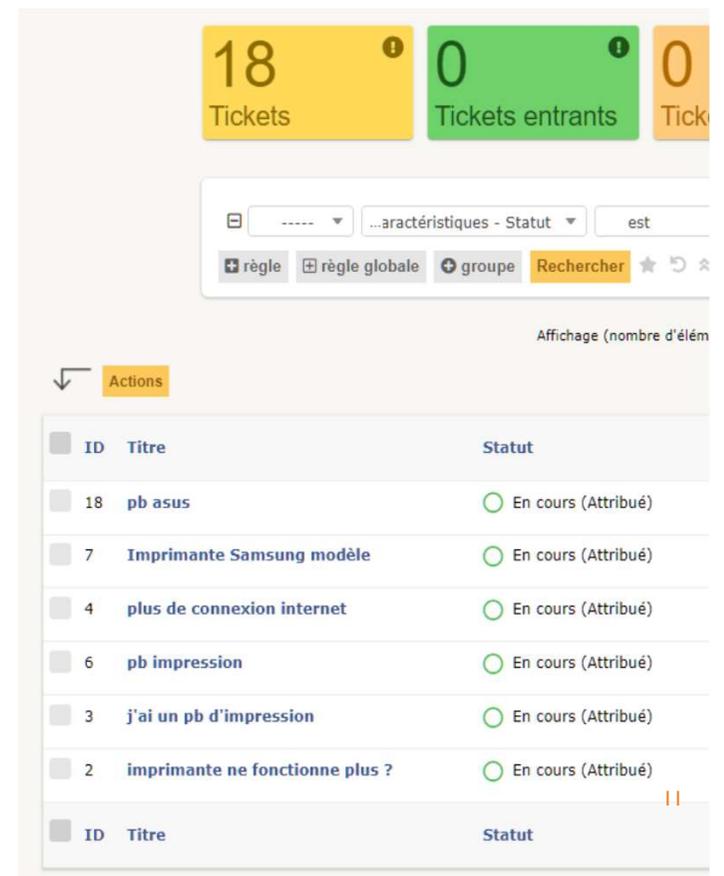
Composants									
Type de composant		Caractéristiques						Inventaire automatique	Actions
Micrologiciel									
Fabricant	Type	Version	Date d'installation						
American Megatrends Inc. BIOS +	American Megatrends Inc.	BIOS	UX430UA.307	2019-04-17	Mettre à jour			Oui	<input type="checkbox"/>
Processeur									
Processeur	Fabricant	Fréquence (MHz)	Numéro de série	Nombre de cœurs	Nombre de threads				
Intel(R) Core(TM) i5-7200U CPU @ 2.50GHz +	Intel	Mettre à jour	2500	ToBeFilledByO.E.M.	2	4	Oui	<input type="checkbox"/>	
Mémoire									
Mémoire	Type	Fréquence	Taille (Mio)	Numéro de série	Position du composant sur son bus				
DDR4 - SODIMM +	DDR4	2133	Mettre à jour	4096	00000000	1	Oui	<input type="checkbox"/>	
			Mettre à jour	4096	00000000	3	Oui	<input type="checkbox"/>	
Disque dur									
Disque dur	Fabricant	Interface	Capacité (Mio)	Numéro de série					
Seagate M3 SCSI Disk Device +	(Standard disk drives)	SCSI	Mettre à jour	953867	NM132MS1	Oui	<input type="checkbox"/>		
Micron_1100_MTFDDAV256TBN +	(Standard disk drives)	IDE	Mettre à jour	256060	170515A832C9	Oui	<input type="checkbox"/>		
Carte réseau									
Carte réseau	Fabricant	Adresse MAC							
Wireless 8260 +	Intel Corporation	Mettre à jour	14.ab:c5:05:f1:18	Oui	<input type="checkbox"/>				
Carte graphique									
Intel(R) HD Graphics 620 +	Mettre à jour							Oui	<input type="checkbox"/>

LA GESTION FINANCIÈRE

- Les partenaires : clients, fournisseurs, fabricants, éditeurs, transporteurs, prestataires divers
- Les contacts associés aux partenaires
- Les contrats : prêts, locations, assurances, maintenances et prestations associées
- Les licences des logiciels
- Gestion financière des éléments d'inventaires : matériels loués ou achetés, amortissements

LA GESTION DES DEMANDES D'ASSISTANCE : HELPDESK

- Tickets de demandes d'informations
- Tickets d'incidents
- Gestion des attributions, notifications, suivis
- Statistiques
- FAQ
- Base de données de connaissances



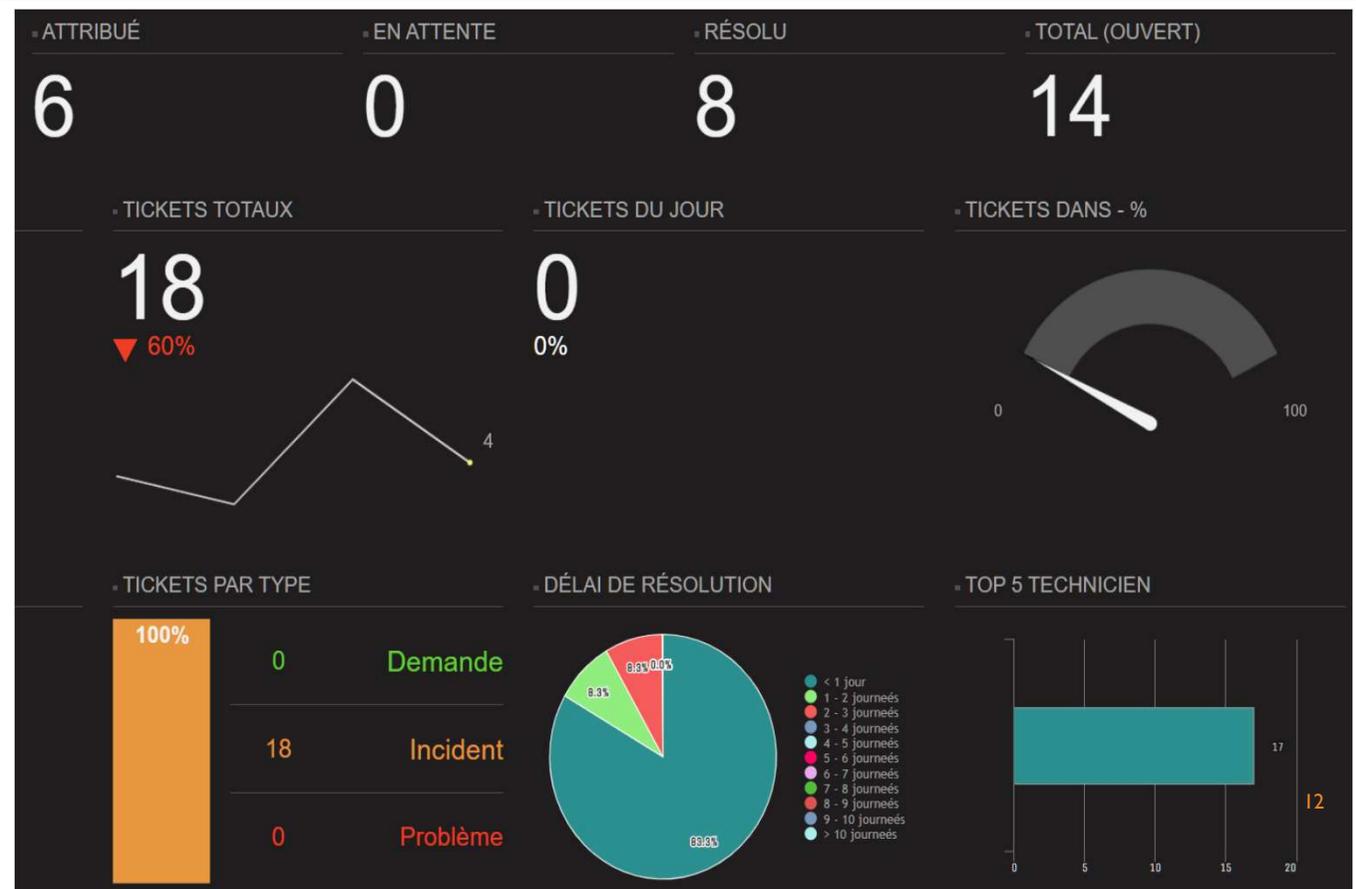
The screenshot displays a helpdesk dashboard with the following elements:

- Statistics:** Three colored boxes at the top show counts: 18 Tickets (yellow), 0 Tickets entrants (green), and 0 Tickets (orange).
- Search and Filter:** A search bar with a dropdown menu, a filter for '...aractéristiques - Statut' set to 'est', and buttons for 'règle', 'règle globale', 'groupe', and 'Rechercher'.
- Actions:** A dropdown menu labeled 'Actions' is visible.
- Ticket List:** A table with columns 'ID', 'Titre', and 'Statut'. The status for all listed tickets is 'En cours (Attribué)'.

ID	Titre	Statut
18	pb asus	En cours (Attribué)
7	Imprimante Samsung modèle	En cours (Attribué)
4	plus de connexion internet	En cours (Attribué)
6	pb impression	En cours (Attribué)
3	j'ai un pb d'impression	En cours (Attribué)
2	imprimante ne fonctionne plus ?	En cours (Attribué)

LA GESTION DES DEMANDES D'ASSISTANCE : DASHBOARD GLPI

- Tableau de bord proposé par le logiciel GLPI pour le suivi des tickets d'incidents



MOBILE DEVICE MANAGEMENT (MDM)

2 approches très différentes

- BYOD

Bring Your Own Device : usage d'un terminal mobile personnel dans un contexte professionnel

- COPE

Corporate Owned Personally Enabled (propriété de l'entreprise avec accès privé) : gestion des terminaux mobiles fournis par l'entreprise autorisant également un usage personnel

MOBILE DEVICE MANAGEMENT (MDM) : OBJECTIFS

I. La gestion du parc de terminaux mobiles

- Inventaire des terminaux mobiles
- Statistiques d'utilisations par mobile, par collaborateur, par service
- Analyses de performances des terminaux mobiles
- Valorisation du parc

MOBILE DEVICE MANAGEMENT (MDM) : OBJECTIFS

2 . La sécurité des équipements et des données

- Installation des logiciels avec des paramétrages renforcés : emails et restrictions d'usage des pièces jointes, navigateurs, applications « métier », applications personnelles
- Mises à jour automatisées
- Contrôle des contenus ajoutés par l'utilisateur
- Prise en main à distance et dépannage

MOBILE DEVICE MANAGEMENT (MDM)

- Sauvegarde / restauration des comptes et des contenus
- Localisation des terminaux
- Blocage / effacement des contenus en cas de vols ou pertes
- Possibilité de mise en place d'une « containérisation » pour dissocier les contenus professionnels des contenus personnels