



Gestion des configurations

SOMMAIRE

1. Gestion du parc informatique
2. Interface de gestion GLPI
3. Gestion comptable et financière
4. Gestion des incidents
5. Conclusion

GESTION DU PARC INFORMATIQUE

La gestion du parc informatique recouvre la fonction d'inventaire de ces éléments mais aussi le suivi et l'évolution :

- 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) ;
- Gestion des **licences logicielles** ;
- Le **télé-déploiement** de logiciels ;
- Gestion **financière** des éléments d'inventaire (matériel loué ou acheté, amortissement) ;
- Gestion du **cycle de vie** de chaque élément ;
- Gestion des **incidents** ;
- Gestion de la **documentation** informatique (base de connaissance, FAQ, etc.) ;
- Gestion statistique (nombres d'intervention, coût des consommables, etc.) ;
- Préviation des **besoins** (aussi bien matériel, logiciel que de formation en exploitant notamment les résultats statistiques de la gestion de parc).

GESTION DU PARC INFORMATIQUE

Facilite la gestion du parc pour l'administrateur

- Quels sont les postes encore sous garantie ?
- Y a t-il des disques durs proches de la saturation ?

Et plus généralement la gestion globale

- Combien de machines y aura-t-il à renouveler dans 2 ans ?
- Quels sont les nouveaux besoins ?

GESTION DU PARC INFORMATIQUE

Nous avons utilisé le logiciel de gestion de parc GLPI qui inclut une gestion des configurations et une gestion des incidents

- **GLPI** (Gestion Libre de Parc Informatique) qui nous a permis de gérer le parc informatique
- **Fusion Inventory** qui est un outil de collecte automatisée d'éléments du parc informatique

INTERFACE DE GESTION – GLPI

Le serveur GLPI s'appuie sur le serveur Fusion Inventory pour la remontée automatisée des éléments et lui apporte une valeur ajoutée considérable au niveau de la gestion de l'interface, de la gestion comptable et des incidents :

- **Inventaire des matériels actifs** : ordinateurs, écrans, imprimantes, matériels réseaux, périphériques, téléphones
- **Vue détaillée des matériels** avec leurs connexions et informations réseaux

INTERFACE DE GESTION – GLPI

K < List... Ordinateur - LU001 1/1 > X

Ordinateur

Systèmes d'exploitat... 1

Composants 27

Volumes 6

Logiciels 3026

Connexions

Ports réseau 8

Gestion

Contrats

Documents

Virtualisation 7

Antivirus

Base de connaissances

Tickets

Problèmes

Changements

Liens externes

Ordinateur

Nom LU001 Statut Production i

Lieu ----- i

Type Ordinateur portable i

Responsable technique ----- i

Fabricant Dell Inc i

Groupe technique ----- i

Modèle XPS 13 9350 i

Usager numéro

Numéro de série 2FGGP72

Usager wawa Numéro d'inventaire LU001

Utilisateur ----- i

Réseau ----- i

Groupe ----- i

Domaine ----- i

Commentaires

UUID 4C4C4544-0046-4710-8047

Source de mise à jour ----- i

FusionInventory

Dernier inventaire	2018-02-05 10:55	Adresse publique de contact	172.17.0.1
Agent	LU001-2016-12-13-12-53-19	Useragent	FusionInventory-Agent_v2.4.1-dev
Statut :	pas encore demandé, rafraîchir ?		
Étiquette FusionInventory		Dernier contact	2018-02-05 10:55

INTERFACE DE GESTION – GLPI

Gestion des systèmes d'exploitations (version, édition, noyau, clefs, etc)

The screenshot shows the GLPI interface for managing a computer. The main title is "Computer - LU001". On the left, there is a sidebar with navigation links: Computer, Operating systems (1), Components (27), Volumes (6), Software (3026), Connections, Network ports (8), and Management. The main content area is titled "Operating system" and contains the following fields:

Name	Ubuntu Linux	Version	10
Architecture	x86_64	Service pack	-----
Kernel	4.13.0-32-generic	Edition	-----
Product ID		Serial number	
Company		Owner	
Comments		Installation date	
HostID	007f0101		

INTERFACE DE GESTION – GLPI

- Gestion des logiciels installés sur les postes
- Inventaire des composants internes du matériel

Computer	Add a new component <input type="text" value="-----"/> Add									
Operating systems 1	Components									
Components 27	Type of component Specificities Automatic inventory Actions									
Volumes 6	Firmware Manufacturer Type Version Installation date									
Software 3026	<input type="checkbox"/> Dell Inc. BIOS + Dell Inc BIOS 1.6.1 2017-12-14 Update Yes <input type="checkbox"/>									
Connections	Processor Manufacturer Frequency (MHz) Serial number Number of cores Number of threads									
Network ports 8	<input type="checkbox"/> Intel(R) Core(TM) i5-6200U CPU @ 2.30GHz + Intel Update 2300 To Be Filled By O.E.M. 2 4 Yes <input type="checkbox"/>									
Management	Memory Type Frequency Size (Mio) Serial number Position of the device on its bus									
Contracts	<input type="checkbox"/> LPDDR3 - Chip + LPDDR3 1867 Update 4096 12161217 1 Yes <input type="checkbox"/>									
Documents	Hard drive Manufacturer Capacity (Mio) Serial number									
Virtualization 7	<input type="checkbox"/> PM951NVMe SAMSUNG 256GB + Samsung Update 250059 S29NNXAH146760 Yes <input type="checkbox"/>									
Antiviruses										
Knowledge base										
Tickets										
Problems										
Changes										
External links										

INTERFACE DE GESTION – GLPI

Inventaire des composants du réseau avec la gestion des connexions à d'autres périphériques (adresse IP, adresses Mac, VLAN, prises réseaux)

K < Liste... **Network port - br-88a24ed784d5** 1/8 > X

Network port

Network names 1

VLAN

Historical

Ethernet port - Histo...

FusionInventory hist...

All

Network port

Computer : LU001

Port number: 0

Name: br-88a24ed784d5

Comments

Ethernet port

Network outlet: ----- i +

Network card: -----

Ethernet port type: -----

Ethernet port speed: 10 Mbit/s

MAC: 02:42:be:ef:6b:bc

Connected to: Not connected. -----

Network name -

Network name: -----

Internet domain: ----- i

IP addresses +: 172.19.0.1

Created on 2018-02-05 10:55 **Last update on 2018-02-05 10:55**

GESTION COMPTABLE – 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

GESTION COMPTABLE – GLPI

Gestion budgétaire et financière

Informations financières et administratives

Fournisseur	<input type="text" value="-----"/> ▼ ⓘ	Budget	<input type="text" value="-----"/> ▼ ⓘ ⊕	
Numéro de commande	<input type="text"/>	Numéro d'immobilisation	<input type="text"/>	
Numéro de facture	<input type="text"/>	Bon de livraison	<input type="text"/>	
Valeur	<input type="text" value="0.00"/>	Valeur extension garantie	<input type="text" value="0.00"/>	
Valeur nette comptable	-	<input type="text"/>		
Type d'amortissement	<input type="text" value="-----"/> ▼			Commentaires
Durée d'amortissement	<input type="text" value="0 an"/> ▼			
Coefficient d'amortissement	<input type="text" value="0"/>			
TCO (valeur+montant des interventions)	0.00	TCO mensuel	0.00	
Criticité business	<input type="text" value="-----"/> ▼ ⓘ ⊕			

GESTION DES DEMANDES D'ASSISTANCE

- Un **incident** est une interruption du service normal qui affecte les utilisateurs et le travail.
- L'**objectif** de la gestion des incidents est de remettre en état aussi vite que possible le service concerné.
- Un incident est donc un **évènement** que l'on ne veut pas voir apparaître, mais qui arrive.
- La gestion des incidents est donc le processus de management des interruptions critiques des services et leur **remise en état dès que possible**

GESTION DES DEMANDES D'ASSISTANCE

Quelques exemples d'incidents :

Au niveau matériel

- Poste de travail en panne ;
- Imprimante non opérationnelle

Au niveau applicatif

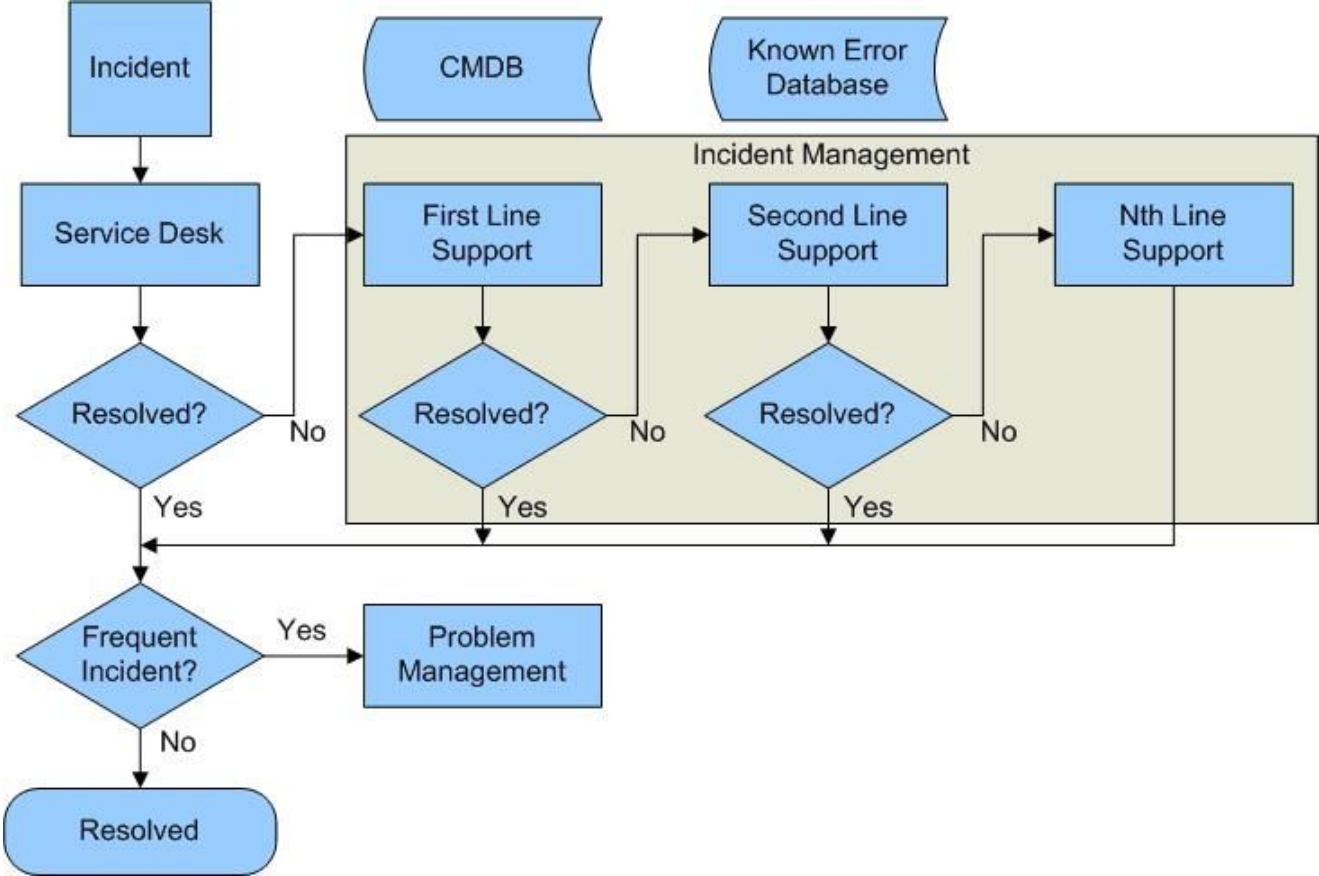
- Service non disponible
- Dysfonctionnement de l'application
- Question sur l'utilisation d'un service

GESTION DES DEMANDES D'ASSISTANCE

Processus d'incidents :

- Enregistrer l'incident
 - Consulter la base des problèmes et erreurs, le résoudre
 - Sinon le contourner et/ou l'affecter à une équipe support (l'escalade) s'il ne peut être résolu immédiatement en définissant une priorité
 - Le technicien support établit un diagnostic
 - Le technicien support résout l'incident et enregistre toutes les actions entreprises dans l'outil de gestion des incidents
 - Le technicien support clôt l'incident.
- Remarque : le principe d'escalade peut s'appliquer deux fois en fonction de la complexité de l'incident.

GESTION DES DEMANDES D'ASSISTANCE



GESTION DES DEMANDES D'ASSISTANCE

The screenshot shows the GLPI web interface. At the top, there's a navigation bar with 'Accueil', 'Créer un ticket', and 'Tickets'. Below it, a search bar contains 'Caractéristiques - Statut' and 'est Non clos'. A table lists tickets with columns: ID, Titre, Statut, Dernière modification, Date d'ouverture, Priorité, Demandeur - Demandeur, Attribué à - Technicien, Catégorie, and Temps de résolution. One ticket is highlighted with a red background: ID 12, Titre 'Problème Projecteur M103', Statut 'Résolu', Dernière modification '2018-01-30 15:28', Date d'ouverture '2018-01-30 15:25', Priorité 'Haute', Demandeur 'Prof Enseignant', and Catégorie 'Problème VIDEOPROJECTEUR'. The interface also shows pagination 'De 1 à 1 sur 1' and a footer with copyright information.

Liste...

Ticket - Problème Projecteur M103

1/1 > <

The screenshot shows the details page for 'Ticket - ID 12'. It features a grid of information:

- Date d'ouverture:** 2018-01-30 15:25
- Temps de prise en charge:** (empty field)
- Par:** Prof Enseignant
- Date de résolution:** 2018-01-30 15:28
- Type:** Incident
- Statut:** Résolu
- Urgence:** Haute
- Impact:** Haut
- Priorité:** Haute
- Temps de résolution:** (empty field)
- Dernière modification:** 2018-01-30 15:28 par ARNOULD Quentin
- Catégorie:** Problème VIDEOPROJECTEUR
- Source de la demande:** Helpdesk
- Validation:** Non soumis à validation
- Lieu:** Collège
- Éléments associés:** (empty field)

Below the grid, there's an 'Acteur' section with columns for 'Demandeur', 'Observateur', and 'Attribué à'. The 'Demandeur' is 'Prof Enseignant'. The 'Titre' is 'Problème Projecteur M103'. The 'Description' starts with 'Le projecteur dans la salle M103 s'est arrêté durant mon cours. Le v...' and continues with 'La lampe a grillé, celle-ci a été remplacée. Le vidéoprojecteur est d...'.

Capture d'écran

CONCLUSION

Identifier et anticiper les problèmes

- Repérer rapidement les problèmes qui affectent le matériel informatique de votre entreprise et ainsi anticiper les problèmes.

Améliorer la sécurité des données

- Lorsqu'un appareil inconnu est détecté sur le réseau, être immédiatement averti par GLPI.
Se protéger des intrusions extérieures.

Négocier le fournisseur informatique

- Grâce aux données de comptabilité, nous avons une connaissance accrue de notre parc