

Note de Synthèse : Support et Mise à Disposition des Services Informatiques



LE MAREC Trystan
BTS SIO (Service aux Organisations Informatiques)
Option SLAM
2024-2025

Sommaire

Introduction.....	3
Présentation de l'entreprise	3
1. Gestion du Patrimoine Informatique.....	4
2. Gestion des Incidents et des Demandes d'Assistance.....	5
3. Mise à Disposition des Services Informatiques.....	5
4. Supervision et Externalisation.....	6
5. Formation et Veille Technologique.....	6
6. Présence en Ligne.....	7
7. Utilisation de l'Intelligence Artificielle.....	8
8. Cybersécurité et Protection des Données.....	8
9. Comparatif des deux entreprises.....	9
Conclusion.....	9

Introduction

Cette note de synthèse présente l'organisation et la gestion du patrimoine informatique, des incidents, des demandes d'assistance, ainsi que la présence en ligne et la mise à disposition des services informatiques au sein de l'entreprise Exaegis. Elle met en avant les outils et méthodes utilisés, ainsi que les évolutions en cours pour optimiser ces processus.

Présentation de l'entreprise

Fondée en 2012, exaegis est une société française spécialisée dans l'évaluation et la gestion des risques des entreprises du secteur numérique. Elle analyse notamment la solidité financière, la gouvernance et la pérennité des fournisseurs de solutions IT et des éditeurs de logiciels, afin de leur attribuer des notations reconnues par les acteurs du marché. Pour mener à bien ses missions, Exaegis s'appuie sur plusieurs pôles d'activités :

- Exaegis Markess : cette branche se consacre aux études de marché et à l'analyse des tendances du secteur numérique. Elle publie régulièrement des rapports et offre des services de veille stratégique, aidant ainsi les entreprises à anticiper l'évolution de leur environnement.
- Corporate Development : ce pôle intervient en conseil et en accompagnement stratégique, en particulier sur les problématiques de gouvernance, de financement et d'organisation. Son objectif est de renforcer la compétitivité et la stabilité des acteurs numériques en leur proposant des solutions adaptées à leurs besoins.
- Exaegis (activité principale) : il s'agit du noyau historique de l'entreprise, dédié à la notation et à l'évaluation de la fiabilité des acteurs du digital. Ses équipes assurent la continuité d'activité et la gestion des risques des entreprises clientes, en leur délivrant des labels et des notations reconnus sur le marché

1. Gestion du Patrimoine Informatique

Le patrimoine informatique représente l'ensemble des ressources numériques et technologiques d'une organisation, incluant les équipements matériels, les logiciels, les données et les infrastructures réseau. Il constitue un élément stratégique essentiel, car il regroupe les outils nécessaires au fonctionnement quotidien, à la gestion de l'information et à la sécurité des systèmes. Sa préservation et sa mise à jour régulière sont cruciales pour garantir la performance, la protection contre les cybermenaces et l'adaptabilité aux évolutions technologiques. Une bonne gestion du patrimoine informatique permet d'assurer la continuité des activités et d'optimiser les investissements numériques.

Actuellement, l'entreprise Exaegis gère son parc informatique à l'aide d'un tableau Excel, mais un outil GLPI est en cours de configuration pour améliorer la gestion et le suivi des équipements. Pour le moment, aucun logiciel n'est utilisé pour recenser le matériel et ses configurations, mais cette fonctionnalité sera intégrée dans GLPI une fois sa mise en place finalisée.

Gestion parc informatique Excel

Aujourd'hui : 06/02/2025

Remplissez et tenez à jour le tableau ci-dessous. Age moyen du parc en années : 3.1

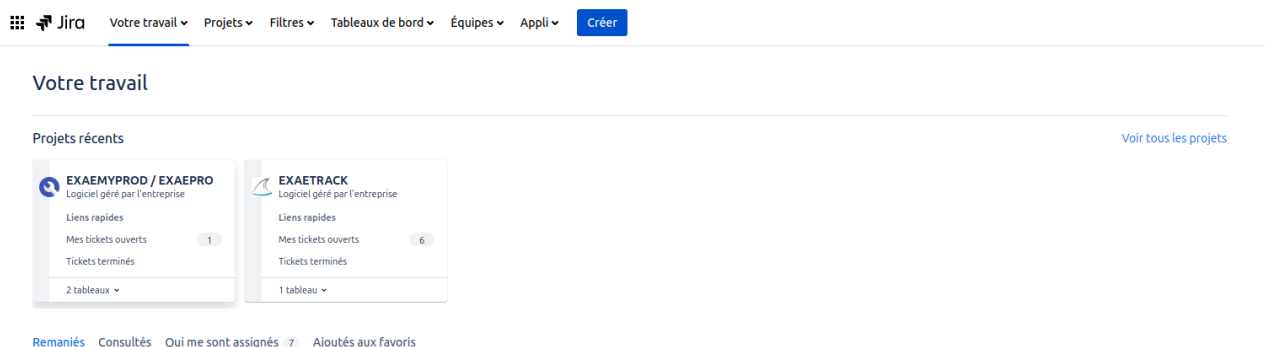
N°	Code interne	Type de poste	Marque	Modèle	Système d'exploitation	Mémoire	N° de série	Propriété	Date acquisition / début location	ETAT		COMPOSANTS ET PERIPHERIQUES				Service
										Date d'inventaire	Etat actuel (sélectionnez)	Processeur	Disque dur	Cartes	Périphériques	
8		Serveur	/	/	/	8 Go	/	Exaegis		12/02/2024	En service	Intel® Xeon® CPU E5-2403 0 @ 1.90GHz	4 disques	2 cartes WiFi - 1350 Gigabit Network Connection	Ecran 21 p, souris, clavier, webcam, micro	IT
9		Routeur	Mikrotik		Mikrotik SwOS			Exaegis			En service					IT
10		Routeur	Mikrotik		Mikrotik SwOS			Exaegis			En service					IT
11		Switch	Mikrotik	CSS326-24G-2S+	Mikrotik SwOS			Exaegis		16/02/2024	En service					IT
12		Switch	Mikrotik	CSS326-24G-2S+	Mikrotik SwOS			Exaegis		16/02/2024	En service					IT
13		Switch	Mikrotik	CSS326-24G-2S+	Mikrotik SwOS			Exaegis		16/02/2024	Hors service					IT
14		Switch						Exaegis			Hors service					IT
15		Poste	DELL	Latitude 3520	Linux	32 Go		Exaegis	01/05/2022	12/02/2024	En service	11th Gen Intel® Core™ i7-1165G7 @ 2.80GHz	Chiffré (OS)		Ecran 15p, pavé tactile, clavier, webcam, micro	IT
16		Poste	DELL	Latitude 3520	Windows 11 Pro	32 Go		Exaegis	01/05/2022	12/02/2024	En service	11th Gen Intel® Core™ i7-1165G7 @ 2.80GHz	Chiffré (OS)		Ecran 15p, pavé tactile, clavier, webcam, micro	IT
17		Poste	DELL	Latitude 3520	Linux	32 Go		Exaegis	01/05/2022	12/02/2024	En service	11th Gen Intel® Core™ i7-1165G7 @ 2.80GHz	Chiffré (OS)		Ecran 15p, pavé tactile, clavier, webcam, micro	IT
18		Poste	DELL	Inspiron 5301	Windows 11 Pro (64 bit)	8 Go		Exaegis	01/04/2021	12/02/2024	En service	11th Gen Intel® Core™ i5-1135G7 @ 2.40GHz	Chiffré (BitLocker)	1 carte WiFi		Marketing
19		Poste			Windows 11 Pro (64 bit)	8 Go		Exaegis	01/04/2021	12/02/2024	Hors service	11th Gen Intel® Core™ i5-1135G7 @ 2.40GHz		1 carte WiFi		/
20		Poste	DELL	XPS 13 9315	Windows 11 Pro (64 bit)	16 Go		Exaegis	28/11/2023	16/02/2024	En service	12th Gen Intel® Core™ i7-1250U	Chiffré (BitLocker)	1 carte WiFi	Ecran 13p, pavé tactile, clavier, webcam, micro, 2 ports Thunderbolt	Marketing
21		Poste			Windows 10 Pro (64 bit)	8 Go		Exaegis	06/06/2019	16/06/2024	En service	Intel® Core™ i5-8265U CPU @ 1.60GHz	Chiffré (BitLocker)	1 carte WiFi		Recherche

Le renouvellement du parc informatique est une décision prise par le comité d'échange au cas par cas, en prenant en compte les besoins de l'entreprise et l'amortissement du matériel (environ tous les 3 ans). La migration des postes clients et des serveurs, qu'ils soient sous Windows ou Linux, est actuellement réalisée de manière manuelle. Toutefois, une automatisation de ce processus est en cours de développement afin de simplifier et d'accélérer les déploiements futurs.

2. Gestion des Incidents et des Demandes d'Assistance

Pour gérer les demandes d'assistance des utilisateurs, Exaegis met à disposition plusieurs canaux de communication. Les utilisateurs peuvent contacter le support par e-mail à l'adresse support-info@exaegis.com, par téléphone, ou encore via Microsoft Teams.

L'entreprise utilise Jira pour la gestion des incidents, en adoptant un système de tickets permettant d'attribuer chaque problème à l'application concernée. L'un des avantages de Jira est qu'il permet un suivi détaillé des incidents et une association directe avec les applications impactées. Toutefois, son principal inconvénient réside dans son coût élevé.



Exaegis suit les principes de la méthodologie ITIL pour la gestion des incidents et du matériel afin de structurer et d'optimiser la gestion IT en favorisant une approche centrée sur l'utilisateur, la réduction des coûts et une meilleure réactivité face aux incidents.. Pour le développement et la programmation, elle applique la méthode Agile SCRUM, qui permet une organisation plus flexible et collaborative des projets informatiques avec un système de ticket sous JIRA pour le suivi de l'avancement des différents projets. De plus le versionning est géré avec GitLab qui est d'ailleurs relié directement à JIRA. Afin de faire des tests, Exaegis possède des serveurs d'intég qui jouent le rôle de bas à sable pour ensuite pousser les versions sur les serveurs de prods.

3. Mise à Disposition des Services Informatiques

Le déploiement des postes de travail est actuellement réalisé manuellement en suivant une documentation détaillant la configuration de chaque poste. Un outil GLPI est en cours d'installation pour structurer davantage ce processus et assurer un suivi plus efficace des équipements et de leurs versions.

Le suivi des versions des outils et des programmes est aujourd'hui effectué manuellement via un fichier Excel. Cependant, ce suivi sera prochainement intégré dans GLPI pour une meilleure gestion et un contrôle plus précis des versions utilisées dans l'entreprise.

Pour les mises à jour des systèmes d'exploitation, les postes clients sous Windows et Linux sont mis à jour régulièrement, tandis que les serveurs font l'objet d'une mise à jour manuelle. Concernant la montée en version des logiciels et frameworks, c'est l'équipe de développement qui décide de la nécessité de passer à une version supérieure en fonction des besoins et des compatibilités avec les outils existants.

Les procédures de sauvegarde et de restauration mises en place reposent sur plusieurs outils. L'entreprise utilise NetBackup pour sauvegarder les données vers le cloud, un script de sauvegarde sur NAS, ainsi que la solution Nuabee pour la sauvegarde des bases de données. Le cycle des sauvegardes dépend de l'importance critique de chaque machine/serveurs ce qui peut amener à une sauvegarde tout les jours ou une fois par semaine tout dépend de la situation.

4. Supervision et Externalisation

Pour assurer la supervision et le monitoring de son infrastructure, Exaegis utilise Zabbix afin de surveiller l'état des machines, ainsi que Grafana pour collecter et analyser les logs. Ces outils permettent d'identifier rapidement d'éventuelles anomalies et d'optimiser la gestion du système d'information.

L'entreprise a recours à l'externalisation uniquement lorsque les compétences techniques nécessaires ne sont pas disponibles en interne. Cette approche permet de réduire les coûts tout en bénéficiant de l'expertise de prestataires spécialisés lorsque cela est nécessaire.

5. Formation et Veille Technologique

Tous les six mois, un entretien individuel est réalisé avec chaque collaborateur afin d'évaluer ses besoins en formation. L'entreprise utilise le logiciel Lucca pour structurer cette démarche et établir un plan de formation en fonction des besoins identifiés. Exaegis collabore également avec OPCO ATLAS afin de garantir un budget suffisant pour la formation continue de ses employés.

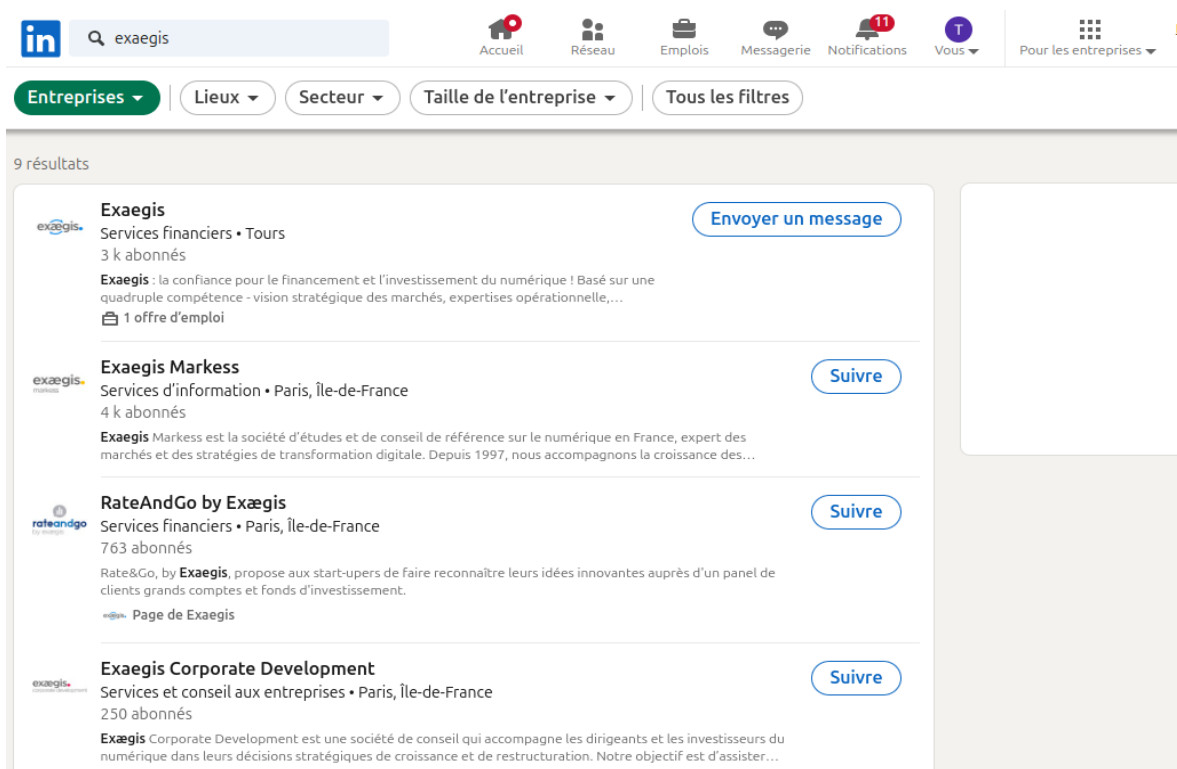
La veille technologique est gérée de manière individuelle par les collaborateurs. Lorsqu'un élément de veille est jugé pertinent pour l'ensemble de l'entreprise, il est partagé via un canal de communication interne. Cette approche favorise l'échange de connaissances et permet de rester informé des évolutions technologiques pertinentes pour l'entreprise.

6. Présence en Ligne

Exaegis accorde une grande importance à sa présence en ligne. L'entreprise cherche à optimiser son SEO et à accroître son engagement sur les réseaux sociaux en augmentant le nombre de "j'aime" et de republications. Elle dispose de plusieurs sites Internet, chacun dédié à une entité ou un label spécifique. Ces sites sont mis à jour de manière hebdomadaire et font l'objet d'une refonte complète tous les trois à quatre ans.



L'entreprise est présente sur LinkedIn et X (anciennement Twitter), où elle publie régulièrement du contenu, notamment des informations sur ses activités et des appels d'offres. Les publications sont réalisées deux fois par semaine et sont gérées par le service marketing, composé de Juliette et Lisa.



7. Utilisation de l'Intelligence Artificielle

L'intelligence artificielle est utilisée au sein de l'organisation pour plusieurs finalités. Elle permet notamment de faciliter l'utilisation de certaines applications, d'apporter une structure aux projets et d'automatiser la notation des documents administratifs récupérés via du scraping auprès des collectivités françaises. Un débat est actuellement en cours sur l'utilisation de ChatGPT par les développeurs. Les jeunes employés souhaitent exploiter cet outil pour gagner en efficacité, tandis que les collaborateurs plus expérimentés estiment que les solutions proposées par l'IA ne répondent pas toujours aux besoins spécifiques de l'entreprise.

8. Cybersécurité et Protection des Données

Au sein d'Exaegis, les métiers liés à la cybersécurité incluent le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) ainsi que les administrateurs système et réseau. Cependant, l'entreprise ne met pas en place de mesures spécifiques pour la protection des données personnelles, car elle ne traite pas de telles informations.

Le responsable des données au sein de l'entreprise est Christophe Poudrai, qui supervise la gestion et la sécurisation des informations traitées par Exaegis.

9. Comparatif des deux entreprises

Critère	TEKIN	Exaegis
Nature de l'entreprise	Fabrications de systèmes connectés / applications qui vont avec	Spécialisé dans la notation et la garantie opérationnelle dans le secteur du numérique
Effectif et Structure	Effectif d'une dizaine de personnes avec un seul site	Effectif d'une vingtaine de personnes avec 2 sites, un à Tours et le seconde à Paris
Gestion du Patrimoine Informatique	Utilisation de l'AD	Grafana et Zabbix
Gestion des demandes d'assistance	Par appels	Jira en interne et appels en externe
Gestion du Parc Informatique	Excel	Excel et GLPI (en cours)
Gestion de Projet	GitLab	Jira et Gitlab
Gestion des sauvegardes	Microsoft 365	Netbackup, Nuabee, TrueNAS
Veille Technologique	Lié à la cybersécurité ou via des prestataires et des clients	Individuellement puis partager dans un chat général
Présence en Ligne	Site internet	Site internet sur chaque entité , présent sur LinkedIn et X
Sécurité et Protection des données	Respect de la RGPD	Aucunes données personnelles manipulés
Gestion des données	Aucun métier de protection des données mais respect de la RGPD par chacun des membres	Gérer par le RSSI

Exaegis présente une gestion IT plus avancée et structurée, avec des outils spécialisés pour la supervision, la gestion de projet et la cybersécurité. Son approche est plus mature, notamment en termes de sauvegarde et de protection des données. Tekin, en revanche, adopte des solutions plus simples et accessibles, adaptées à sa taille plus réduite. Cela reflète des priorités différentes : Tekin mise sur la flexibilité et la simplicité, tandis qu'Exaegis privilégie une gestion plus rigoureuse et outillée, probablement en raison de la nature de ses activités et de sa taille plus importante.

Conclusion

L'entreprise Exaegis met en place divers outils et processus pour assurer la gestion efficace de son patrimoine informatique, de ses services informatiques et de sa présence en ligne. Bien que certaines tâches soient encore réalisées manuellement, des évolutions sont en cours, notamment avec l'implémentation de GLPI pour optimiser la gestion du parc informatique et du suivi des incidents. La cybersécurité est gérée en interne, et l'intelligence artificielle est progressivement intégrée dans les processus métier. L'entreprise continue d'améliorer ses pratiques pour optimiser son efficacité et sa compétitivité.