

Support et mise à disposition de services informatiques



Sommaire

I- Gestion des Actifs Informatiques.....	2
1. Gestion du Patrimoine et du Parc Informatique.....	2
2. Recensement et Renouvellement du Matériel.....	2
3. Migration et Mise à Jour des Systèmes.....	2
II- Gestion des Incidents et du Support.....	3
1. Gestion des Demandes d'Assistance et des Incidents.....	3
2. Procédures de Sauvegarde et Externalisation.....	3
III- Gestion des Projets et des Développements.....	4
1. Méthodes et Outils de Gestion de Projets.....	4
2. Normes et Méthodes Suivies par l'Entreprise.....	4
IV- Formation, Veille et Présence en Ligne.....	5
1. Formation du Personnel et Veille Technologique.....	5
2. Présence en Ligne et sur les Réseaux Sociaux.....	5
3. Utilisation de l'Intelligence Artificielle.....	5
4. Protection des Données Personnelles et Cybersécurité.....	5

I- Gestion des Actifs Informatiques

1. Gestion du Patrimoine et du Parc Informatique

La gestion du patrimoine informatique consiste à superviser et administrer l'ensemble des actifs informatiques de l'organisation, incluant les matériels (ordinateurs, serveurs, réseaux), les logiciels (applications, systèmes d'exploitation), les données (bases de données, fichiers), et les services informatiques (cloud, SaaS). L'objectif est d'optimiser l'utilisation, la sécurité, et la maintenance de ces actifs pour garantir leur performance, leur fiabilité, et leur conformité aux réglementations. La gestion du parc informatique se fait principalement à l'aide du logiciel GLPI et de fichiers Excel. GLPI est utilisé pour sa capacité à centraliser les informations et gérer les actifs, tandis qu'Excel offre une solution plus simple et rapide pour certaines tâches manuelles.

2. Recensement et Renouvellement du Matériel

Le recensement du matériel est principalement effectué via Excel. L'avantage d'utiliser Excel est sa simplicité et la moindre configuration requise. Cependant, il présente l'inconvénient d'être une méthode manuelle, ce qui peut entraîner des erreurs et nécessiter plus de temps. Le renouvellement du parc informatique est décidé en fonction de l'évolution technologique et des besoins ponctuels. Cela inclut la nécessité de mettre à jour le matériel pour suivre l'évolution des logiciels et les impératifs comptables.

3. Migration et Mise à Jour des Systèmes

La migration des postes clients ou des serveurs est gérée individuellement. Chaque utilisateur est responsable de sa machine, y compris le versionnement des logiciels et la sauvegarde des données. Pour les mises à jour logicielles, chaque utilisateur décide de passer à une nouvelle version en fonction de ses besoins, mais pour les nouveaux projets, la dernière version des logiciels est utilisée. Cela est influencé par les budgets des clients. Les mises à jour des OS des postes clients sont également gérées individuellement par chaque utilisateur, sans serveur centralisé pour les mises à jour. Il n'y a pas de déploiement centralisé des postes, donc des outils comme Clonezilla, WDS ou Ghost ne sont pas utilisés.

II- Gestion des Incidents et du Support

1. Gestion des Demandes d'Assistance et des Incidents

Les demandes d'assistance des utilisateurs sont gérées principalement par e-mails et appels téléphoniques. Cela permet une communication directe et rapide pour résoudre les problèmes. Les incidents sont également signalés et gérés par ces moyens. Les avantages de cette méthode sont la simplicité et l'accessibilité, mais elle peut manquer de formalisation et de traçabilité systématique des incidents.

2. Procédures de Sauvegarde et Externalisation

Les procédures de sauvegarde et de restauration sont gérées par Microsoft 365, qui offre des solutions de sauvegarde intégrées pour les données. L'externalisation est utilisée pour la gestion des serveurs documentaires, car il est trop coûteux de les gérer en interne. Cela inclut les mises à jour, les sauvegardes et la gestion des pannes de disques.

III- Gestion des Projets et des Développements

1. Méthodes et Outils de Gestion de Projets

L'organisation utilise divers outils pour la gestion de projets. Slack est utilisé pour la messagerie et l'envoi de fichiers, facilitant la communication et la collaboration entre les membres de l'équipe. GitLab/Git est utilisé pour la gestion du code source, permettant un suivi des versions et une gestion efficace des modifications. Zoho Project est utilisé pour la planification et le suivi des projets.

2. Normes et Méthodes Suivies par l'Entreprise

Pour le matériel, l'entreprise utilise des étiquettes pour identifier et configurer les équipements selon les services. En programmation, les standards de la technologie utilisée sont respectés, assurant une cohérence dans le développement du code. Pour la gestion des incidents, des méthodes comme ITIL ne sont pas explicitement mentionnées, mais des pratiques de gestion similaires peuvent être utilisées pour organiser et traiter les incidents de manière structurée.

IV- Formation, Veille et Présence en Ligne

1. Formation du Personnel et Veille Technologique

La formation du personnel aux outils informatiques est principalement autodidacte. Les employés s'adaptent et apprennent en fonction des projets et des besoins. Il n'y a pas de plan de formation formalisé, mais l'apprentissage continu est encouragé. La veille technologique est laissée à la responsabilité de chaque employé, sans outils formalisés. Les employés s'informent sur les nouvelles technologies et partagent les informations de manière informelle.

2. Présence en Ligne et sur les Réseaux Sociaux

L'entreprise possède un site internet, tekin.fr, qui est mis à jour par un employé dédié. Elle est présente sur LinkedIn et Facebook, avec Jérémy Rousseaux responsable des publications et interactions sur ces plateformes. Cela permet de maintenir une présence en ligne et de communiquer avec le public et les clients potentiels.

3. Utilisation de l'Intelligence Artificielle

L'intelligence artificielle est utilisée dans un projet pour automatiser et faciliter des tâches comme la génération de commentaires de code, la création de graphiques, et le remplissage de tableaux Excel. Cependant, son utilisation n'est pas généralisée dans le développement de nouveaux projets, principalement en raison des contraintes budgétaires des clients.

4. Protection des Données Personnelles et Cybersécurité

Bien que personne dans l'organisation n'ait une formation spécifique en cybersécurité, des mesures sont en place pour protéger les données personnelles. Les standards de confidentialité sont respectés, et une fois les projets déployés, l'accès aux données est restreint aux employés nécessaires, principalement le développeur principal. Emmanuel et Rémi sont principalement responsables des données.