

## Gestion d'un parc informatique



Projet Gestion de parc GMSI 19

Contexte :

Votre société de service vient d'améliorer le système d'information de l'entreprise cliente mentionnée dans les projets précédents.

Vous avez donc amélioré le système d'informations avec les éléments suivants :

- ➔ Remplacement des postes clients
- ➔ Mise en place d'une nouvelle topologie réseaux
- ➔ Mise en place d'un plan d'adressage cohérent
- ➔ Remplacement du câblage obsolète

Ce sont les éléments que vous avez modifiés lors du 1<sup>er</sup> projet d'envergure.

Lors du second projet vous avez amélioré les éléments suivants :

- ➔ Mise en place d'outils d'administration du parc avec les services Windows server
- ➔ Mise en place d'outils d'administration du parc avec les services linux
- ➔ Vous avez sécurisé l'accès aux réseaux et aux données de l'entreprise
- ➔ Vous avez créé et géré une base de données relationnelles permettant d'avoir un inventaire du parc
- ➔ Vous avez créé des outils afin d'automatiser les tâches d'administration

Après plusieurs années de très forte croissance, la société H doit maintenant répondre à différents enjeux concernant son système d'information afin de maîtriser son évolution au travers d'un schéma directeur informatique.

Ces enjeux sont de différents ordres :

Financiers (poursuivre la croissance de l'entreprise), organisationnels et technologiques (assurer la continuité de l'activité), environnementaux.

L'entreprise est désormais pleinement opérationnelle, néanmoins il vous appartient de le faire vivre et grandir, il va falloir maintenant établir un cahier des charges fonctionnel qui vous permettra de :

☑ Rationaliser les processus et mettre en œuvre les meilleures pratiques et outils

Nous ne disposons pas d'un Helpdesk qui permettrait de centraliser l'ensemble des demandes (environ 1800/an) ni d'un outil d'inventaire (plus de 1000 équipements aujourd'hui, allant du PC aux imprimantes...). Les plans de maintenance sont décrits mais pas nécessairement mis en œuvre. Les contrats et garanties sont mal gérés, ce qui entraîne des pertes de temps importantes.

La perte de temps est estimée à 10 minutes par intervention à cause des lenteurs d'accès à l'information, soit sur une année 300 heures. Le coût horaire d'un technicien de notre service est de 25 € soit donc une perte de 7 500€/an.

Achat de composants par erreur de suivi des garanties (carte mère, disque dur, ...) ; 32 incidents de ce type cette année pour un coût moyen de 70€ par incident soit un total de 2240€ de matériel et 1h de technicien par incident soit 800€ ; total 3040€.

Les logiciels de compta et RH doivent être externalisé avec une disponibilité la plus importante possible.



Les utilisateurs ne sont pas satisfaits du service d'assistance et le font savoir au chef de projet. Ils souhaitent avoir un meilleur suivi de leurs demandes. Il vous est également demandé de vérifier de manière régulière leurs taux de satisfaction.

Leur demande : moderniser l'enseignement au travers de nouvelles pratiques interactives.

S'inscrire dans une démarche de respect environnemental.

La collectivité est en infraction vis-à-vis des normes environnementales DEEE. Lors d'un contrôle, nous avons payé une amende de 15 000€.

Il a été noté que 70% du parc n'a pas été éteint à l'issue de la journée de cours (19H jusqu'à 7H), entraînant une surconsommation électrique proportionnelles, soit donc une perte d'environ 23500 €.

Le total des pertes annuelles s'élève donc à 39040 €.

Il est donc nécessaire de mettre en place un plan de continuité.

L'entreprise vous demande donc de rédiger un cahier des charges fonctionnel qui permettra à un prestataire de nous accompagner dans ce processus d'amélioration.

Voici les livrables indispensables à la bonne réalisation de ce projet :

- ➔ Analyse du besoin de l'entreprise
- ➔ Réaliser une analyse fonctionnelle
- ➔ Rédiger le cahier des charges fonctionnel avec analyse de risques planning ...
- ➔ Ne pas mettre de pansements mais véritablement régler les problèmes