

VALIDATION DE COMPETENCES NORMANDIE PRESSE

RUGGERI Anthony

Contexte :

Je suis employé au sein d'une ESN qui vient d'être sollicitée par le groupe Normandie Presse pour gérer son parc informatique.

Compétences :

A1.1.1 Analyse du cahier des charges d'un service à produire

C1.1.1.2

Identifier les fonctionnalités attendues du service à produire

A1.3.1 Test d'intégration et d'acceptation d'un service

C1.3.1.1

Mettre en place l'environnement de test du service

C1.3.1.2

Tester le service

A2.2.1 Suivi et résolution d'incidents

C2.2.1.1

Résoudre l'incident en s'appuyant sur une base de connaissances et la documentation associée ou solliciter l'entité compétente

C2.2.1.3

Rédiger un rapport d'incident et mémoriser l'incident et sa résolution dans une base de connaissances

A2.2.2 Suivi et réponse à des demandes d'assistance

C2.2.1.4

Faire évoluer une procédure de résolution d'incident

C2.2.2.2

Informé l'utilisateur de la situation de sa demande

C2.2.2.4

Mémoriser la demande d'assistance et sa réponse dans une base de connaissances

A3.2.1 Installation et configuration d'éléments d'infrastructure

C3.2.1.1

Installer et configurer un élément d'interconnexion, un service, un serveur, un équipement terminal utilisateur

A5.1.1 Mise en place d'une gestion de configuration

C5.1.1.2

Paramétrer une solution de gestion des éléments d'une configuration

A5.1.2 Recueil d'informations sur une configuration et ses éléments

C5.1.2.1

Renseigner les événements relatifs au cycle de vie d'un élément de la configuration

A5.1.3 Suivi d'une configuration et de ses éléments

C5.1.3.1

Contrôler et auditer les éléments de la configuration

A5.1.4 Étude de propositions de contrat de service (client, fournisseur)

C5.1.4.3

Renseigner les éléments permettant d'estimer la valeur du service

A5.1.5 Évaluation d'un élément de configuration ou d'une configuration

C5.1.5.1

Vérifier un plan d'amortissement

C5.1.5.2

Apprécier la valeur actuelle d'un élément de configuration

Présentation de l'entreprise :

Normandie Presse est le premier support d'information de la région. Plusieurs éditions du quotidien diffusées à 686 000 exemplaires, lu par 2 070 000 lecteurs quotidiennement. 87% des lecteurs sont des abonnés recevant leur quotidien à domicile.

47 éditions locales différentes, 5000 articles, 660 pages et 2600 photos.

1230 personnes en CDI, 1978 correspondants de presse supplémentaires.

Composition de Normandie Presse :

Implantation des quatre unités de production (114 personnes)

Pont-Audemer : 3 rotatives

Rouen : 5 rotatives

Neufchâtel en Bray : 2 rotatives

Evreux : 2 rotatives

Siège social (centre de rédaction) : Rouen (518 personnes)

Agences réparties sur le grand ouest : 598 personnes

Activités :

- 1 - Analyse du cahier des charges
- 2 - Analyse des propositions commerciales rédigées par votre responsable
- 3 - Après accord, planification de la mise en production
- 4 - Installation de la configuration
- 5 - Phase de tests avant mise en production
- 6 - Calcul de l'amortissement d'un matériel
- 7 - Calcul du TCO du poste de Mr GRENIER suite aux traitements des tickets
- 8 - Rédaction du document de synthèse du projet

Activité 1 : Analyse du cahier des charges

C1.1.1.2 - Identifier les fonctionnalités attendues du service à produire

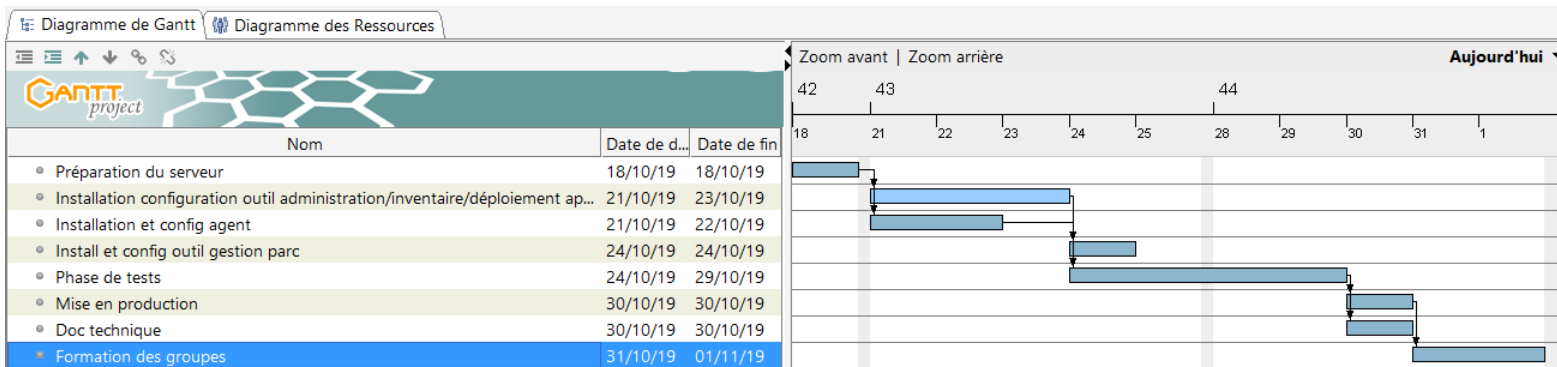
- 1) Besoin du client :
 - a. Amélioration de la gestion de son parc informatique
 - b. Assurer un service au meilleur coût
 - c. Accroître la réactivité lors de dysfonctionnement des matériels, logiciels ou réseaux
 - d. Outils plus performants, fiables et conviviaux
 - e. Facilitation de la consultation des informations d'inventaire
 - f. Faciliter la gestion du parc et suivre son évolution matérielle et logicielle
- 2) Exigences :
 - a. Réseau pleinement fonctionnel, maintenu, optimisé
 - b. Maintien à jour des postes serveurs et clients, installation éventuelle de matériel ou périphériques, réparations, sauvegardes
 - c. Assurer le bon fonctionnement des dispositifs de sauvegarde et restauration
- 3) Contraintes :
 - a. Service sollicité 24h/24
 - b. Compatibilité Linux/Windows
 - c. Vitesse et taux de charge réseau
 - d. Sécurité
 - e. Format des documents produits
 - f. Evolutivité de la solution
 - g. Culture informatique utilisateurs

Activité 2 : Analyse des offres commerciales

2 Offres sont proposées par l'ESN, voici une comparaison :

	Offre 1		Offre 2	
	Avantages	Inconvénients	Avantages	Inconvénients
Plan technique	-Informatique entretenu - 2 niveaux d'offres		Accompagnement de la préparation à la mise en production	Accès à l'ensemble du réseau pour l'installation
Plan organisationnel	-Gain de temps -Résolution rapide des problèmes -Gestion du réseau et installation -personnalisation de l'aide		Nécessite de revoir le fonctionnement du service en place	
Plan financier	-Possibilité de couper l'offre	Très onéreux de 1 à 3	Plutôt avantageux comparé à l'offre 1	
Plan humain	Conseillers en hotline Services en place moins sollicités	Services déjà en place peut-être pas assez sollicités	Géré en interne selon le bon vouloir de la structure	Formation des salariés du service

Activité 3 : Planification de la mise en production



Selon le diagramme de Gantt précédent, il faut 13 jours pour réaliser le projet on dépasse donc les 10 jours du contrat, en rajoutant une personne il est possible de gagner assez de temps sur l'étape 2 et l'étape 5 (installation configuration et phase de tests) pour atteindre l'objectif dans les temps.

Activité 4 : Installation et configuration des outils

Ici nous vons l'Installation du win 10 pour le pc sport



Configuration de l'ip du serveur linux :

```
administrateur@ubuntu:~$ ifconfig
eth2      Link encap:Ethernet  HWaddr 08:00:27:df:bd:c3
          inet adr:125.125.7.16  Bcast:125.125.255.255  Masque:255.255.0.0
          adr inet6: fe80::a00:27ff:fedf:bdc3/64 Scope:Lien
          UP BROADCAST RUNNING MULTICAST  MTU:1500  Metric:1
          Packets reçus:14967 erreurs:0 :10 overruns:0 frame:0
          TX packets:212 errors:0 dropped:0 overruns:0 carrier:0
          collisions:0 lg file transmission:1000
          Octets reçus:1207503 (1.2 MB) Octets transmis:252075 (252.0 KB)

lo        Link encap:Boucle locale
          inet adr:127.0.0.1  Masque:255.0.0.0
          adr inet6: ::1/128 Scope:Hôte
          UP LOOPBACK RUNNING  MTU:65536  Metric:1
          Packets reçus:391 erreurs:0 :0 overruns:0 frame:0
          TX packets:391 errors:0 dropped:0 overruns:0 carrier:0
          collisions:0 lg file transmission:0
          Octets reçus:29700 (29.7 KB) Octets transmis:29700 (29.7 KB)

administrateur@ubuntu:~$
```

On vide la base de données en cochant toutes les cases puis en cliquant sur « vider »:

✓ Votre requête SQL a été exécutée avec succès

```
TRUNCATE 'accesslog';
TRUNCATE 'accountinfo';
TRUNCATE 'accountinfo_config';
TRUNCATE 'bios';
TRUNCATE 'blacklist_macaddresses';
TRUNCATE 'blacklist_serials';
TRUNCATE 'blacklist_subnet';
TRUNCATE 'config';
TRUNCATE 'conntrack';
TRUNCATE 'controllers';
```

[En ligne] [Modifier]

Installation de ocs reports :

```
root@ubuntu:/home/administrateur# apt-get install ocsinventory-agent
Lecture des listes de paquets... Fait
Construction de l'arbre des dépendances
Lecture des informations d'état... Fait
ocsinventory-agent est déjà la plus récente version disponible.
```

Configuration de OCS :

Ubuntu FFE Normandie Presse [En fonction] - Oracle VM VirtualBox

Outil de configuration des paquets

Configuration de ocsinventory-agent

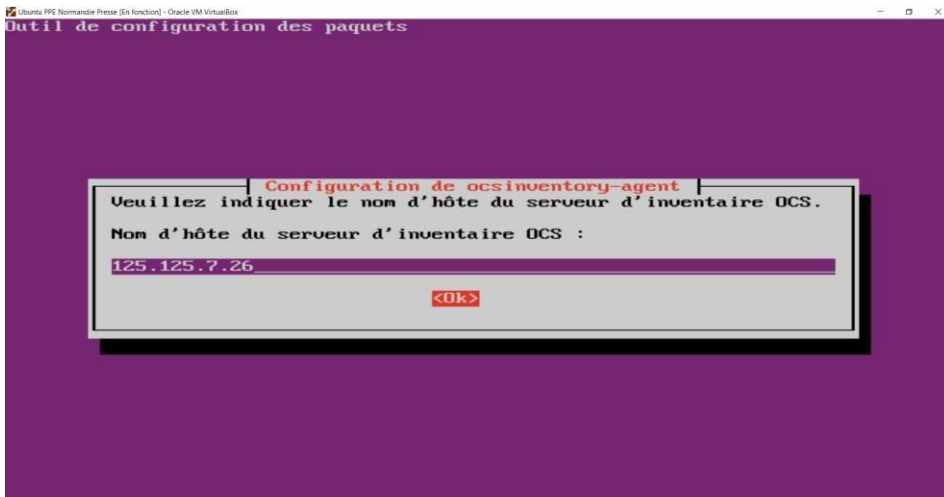
Veillez choisir la méthode « Locale » pour ne pas utiliser de connexion réseau.

La méthode « HTTP » doit être utilisée si un serveur d'inventaire OCS est configuré.

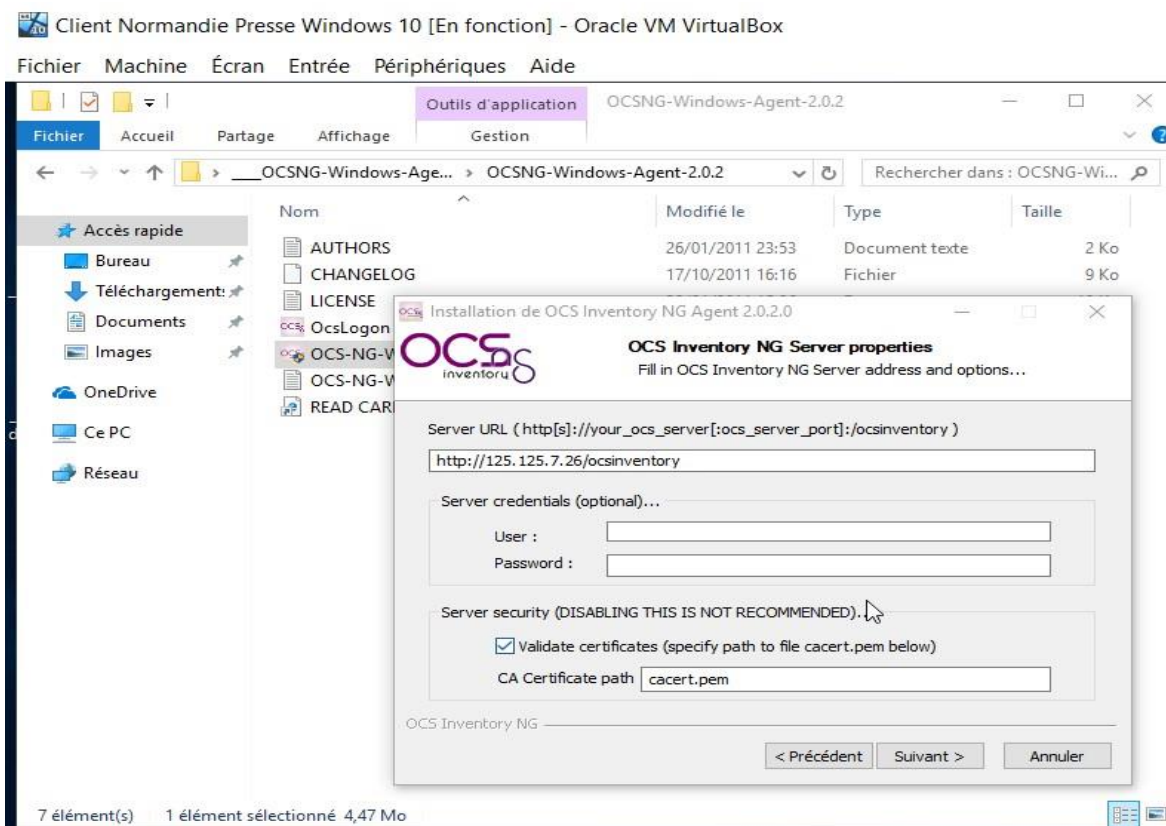
Méthode de création de l'inventaire :

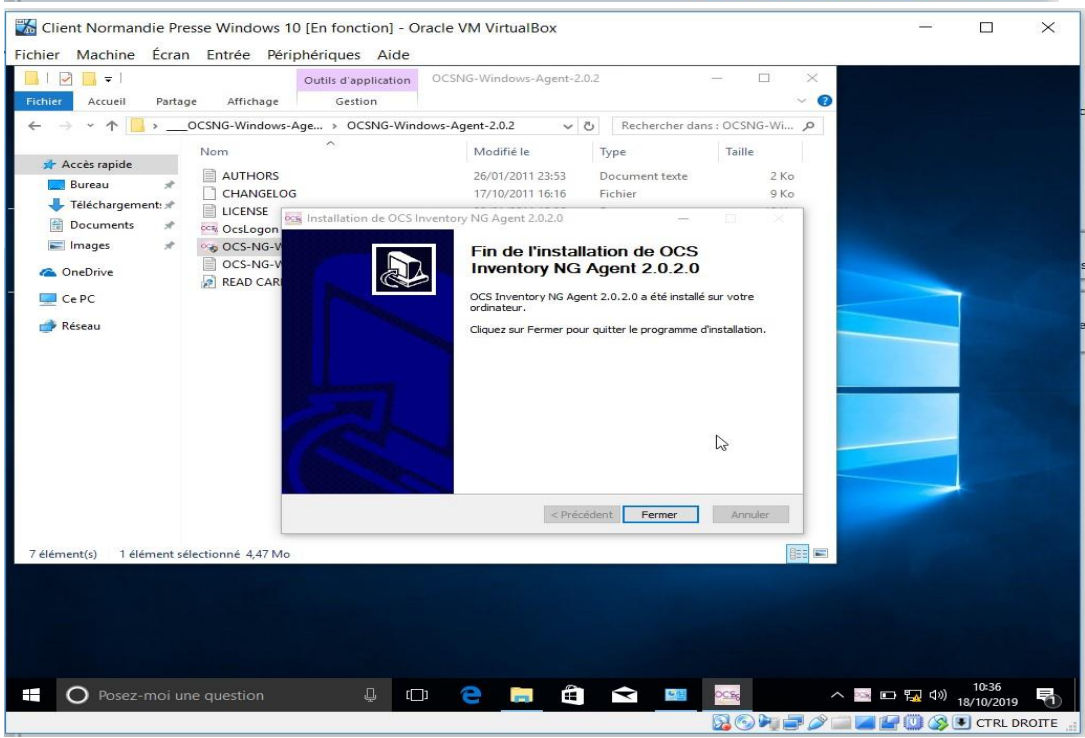
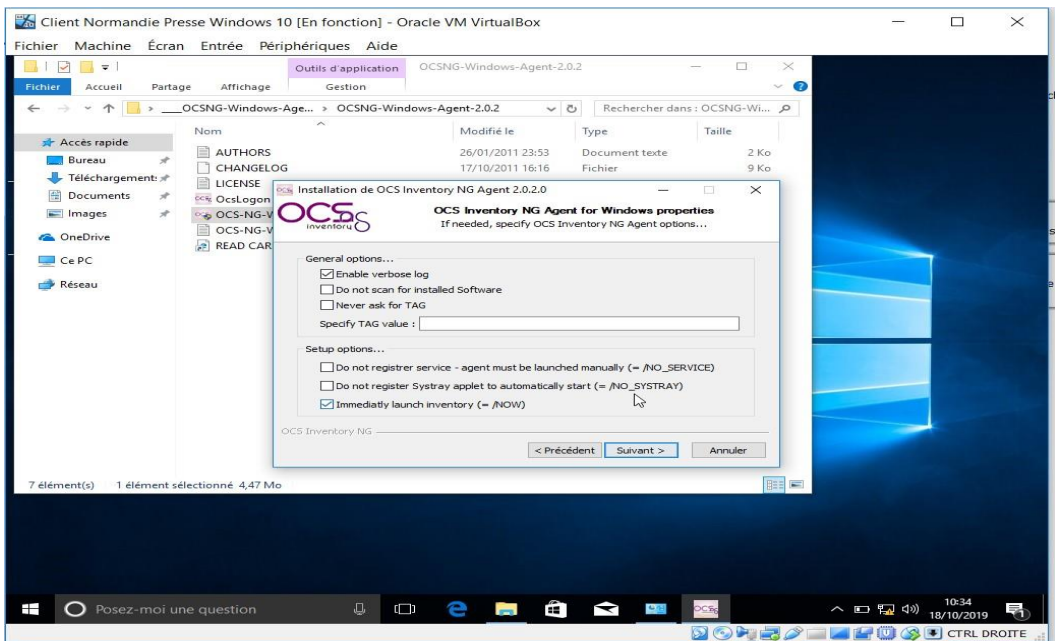
Locale
HTTP

<Ok>



Installation de l'agent OCS sur le poste client :

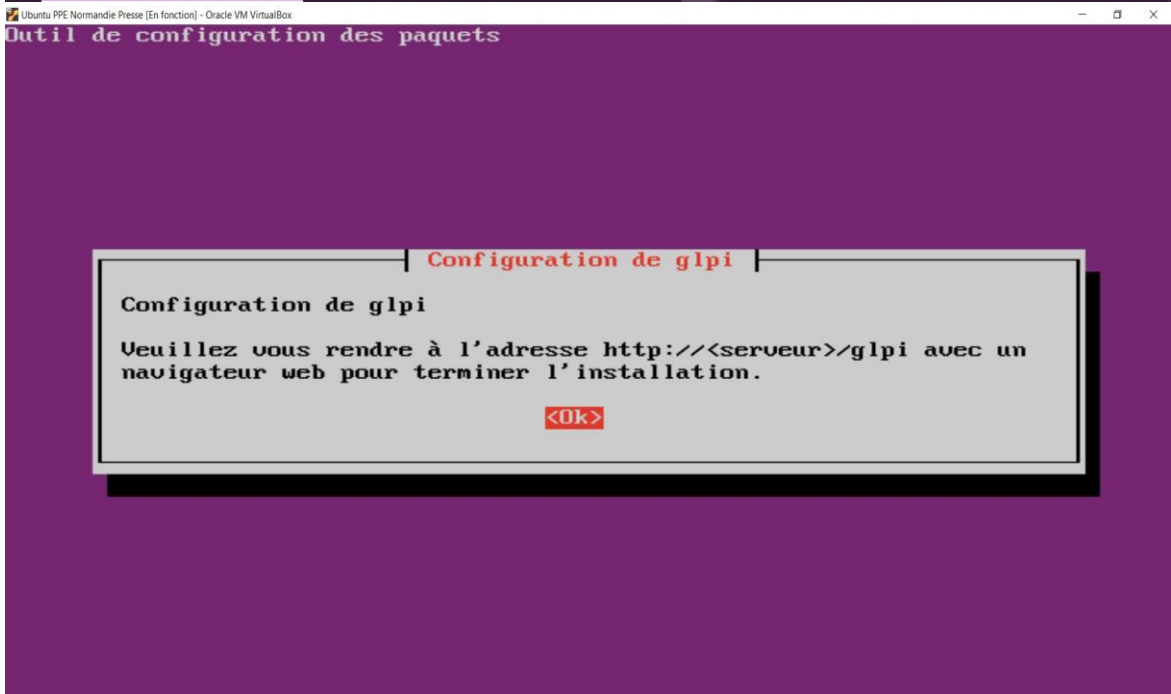
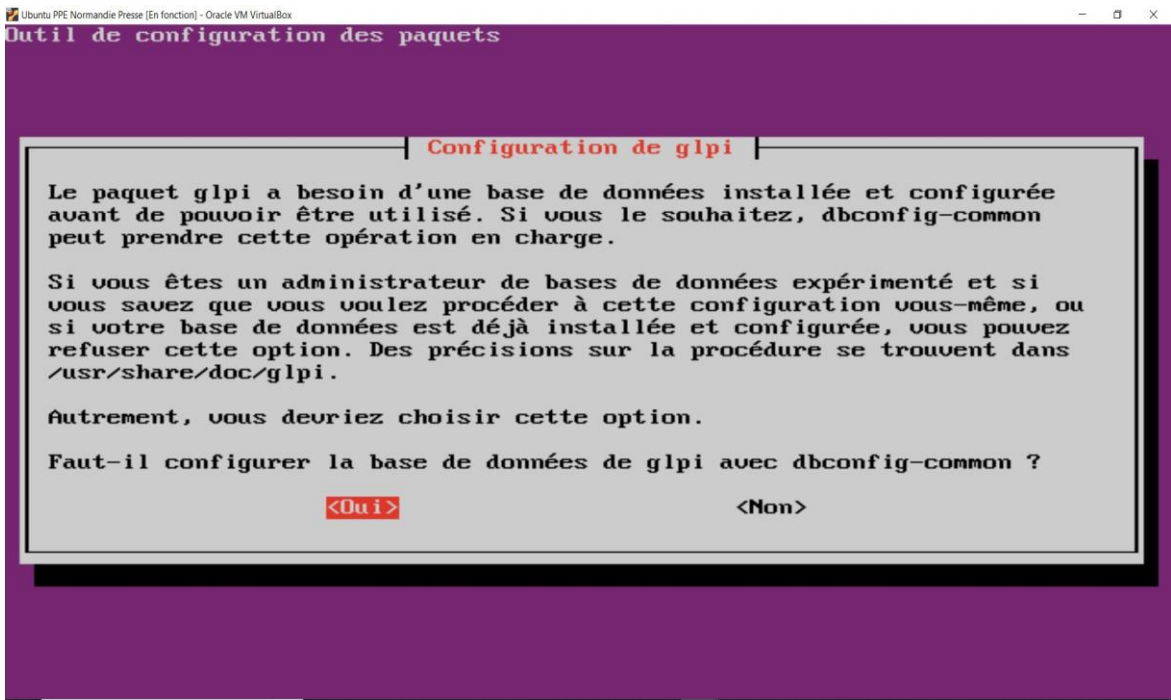




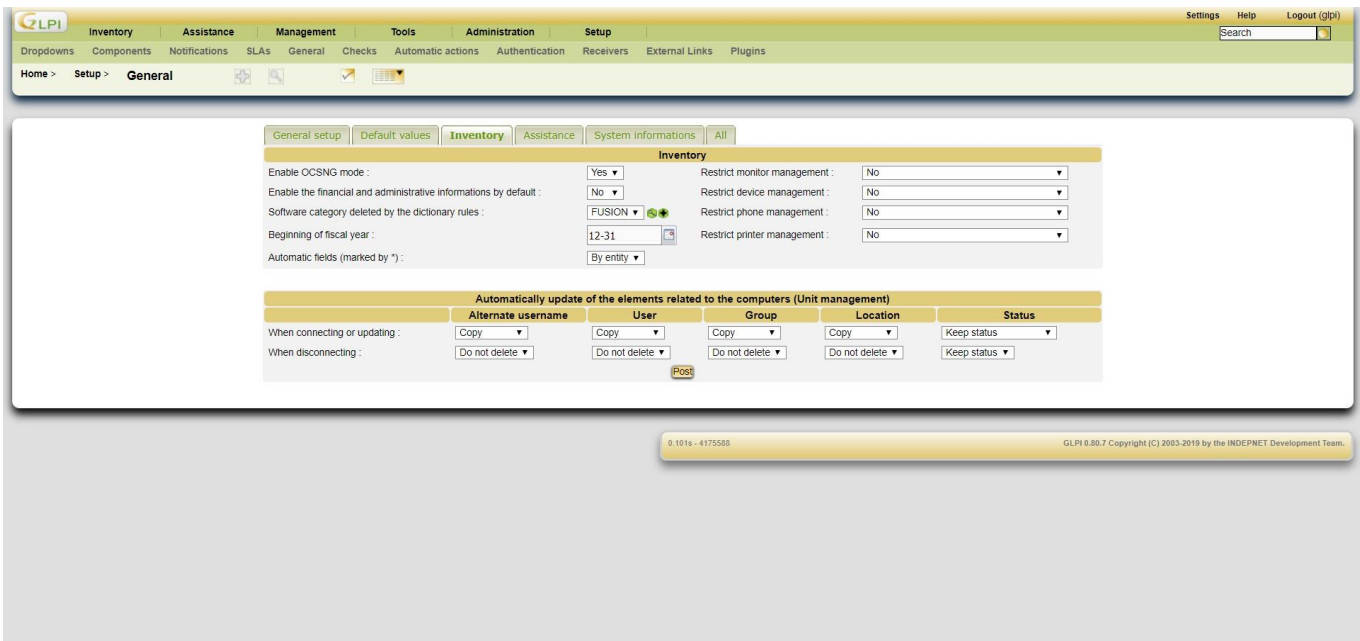
Détection de l'agent client



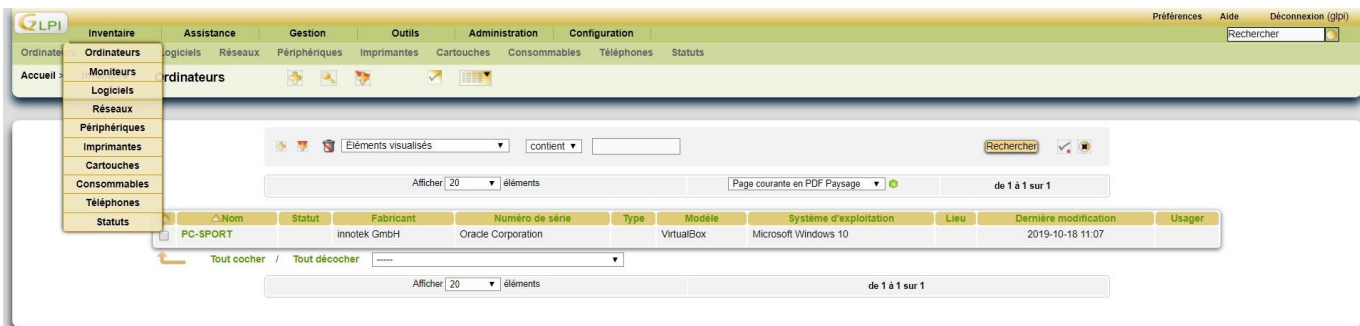
Installation de GLPI :



Activation de OCS sur GLPI :



Synchronisation du client sur GLPI :



GLPI Rapports

Ordinateurs :	1
Imprimantes :	0
Réseaux :	0
Logiciels :	0
Moniteurs :	0
Périphériques :	0
Téléphones :	0
Système d'exploitation :	
Microsoft Windows 10	1
Réseaux :	
Moniteurs :	
Imprimantes :	
Périphériques :	
Téléphones :	

Informations financières :

Informations financières et administratives

Fournisseur : HP Budget :
 Numéro de commande : 1047-13 Date de commande :
 Numéro d'immobilisation* : 851 Date d'achat :
 Numéro de facture : 852/02 Date de livraison :
 Bon de livraison : Date de mise en service : 2018-03-01
 Valeur : 620.00 Date de dernier inventaire physique :
 Valeur extension garantie : 0.00
 Valeur nette comptable : -
 Type d'amortissement : Dégressif Commentaires :
 Durée d'amortissement : 5
 Coefficient d'amortissement : 1.75
 TCO (valeur+montant des interventions) : 620.00 TCO mensuel : 620.00

Informations sur la garantie

Date de début de garantie : Durée de garantie : 12 mois Expire le :
 Informations garantie :
 Actualiser Supprimer

Création d'utilisateurs :

Principal

Utilisateur - Nouvelle fiche

Identifiant : PaulS Mot de passe :
 Nom de famille : Paul Confirmation mot de passe :
 Prénom : Sylvain
 Téléphone mobile : 06 18 81 18 81 Actif : Oui
 Adresse de messagerie : paulSY@normandie_presse.fr Catégorie : INFORMATIQUE
 Téléphone : 02 35 55 50 04
 Téléphone 2 :
 Matricule : 117 Commentaires :
 Titre : Technicien Support Niveau 1
 Lieu : I24
 Ajouter

Ajout des habilitations :

Liste: 5/8

Habilitations | Groupes | Préférences | Matériels | Tickets | Documents | Réservations | Synchronisation | Historique | Tous

Utilisateur - ID 9

Identifiant : PaulS Mot de passe :
 Nom de famille : Paul Confirmation mot de passe :
 Prénom : Sylvain Authentification : Base Interne GLPI
 Téléphone mobile : 06 18 81 18 81 Actif : Oui
 Adresse de messagerie : paulSY@normandie_presse.fr Adresse invalide Catégorie : INFORMATIQUE
 Téléphone : 02 35 55 50 04
 Téléphone 2 :
 Matricule : 117 Commentaires :
 Titre : Technicien Support Niveau 1
 Lieu : I24
 Profil par défaut : Entité par défaut : Entité racine
 Date dernière mise à jour : 2019-11-05 11:21 Dernière connexion :
 Actualiser Supprimer

Ajouter une habilitation à un utilisateur

Entité racine Profil : admin Récursif : Non Ajouter

Entités | Profil (D=Dynamique, R=Récursif)

Entité racine admin
 Entité racine post-only (D)

Tout cocher / Tout décocher Supprimer

Création des groupes :

Liste : 1/2

Utilisateurs Matériels Tickets Tous

Groupe - ID 1

Nom : INFORMATIQUE

Superviseur : -----

Dernière modification : 2019-11-05 11:50

Commentaires :

Actualiser Purger

Ajouter un utilisateur

Ajouter

Utilisateurs (D=Dynamique)

Forget Fanny Paul Sylvain Vasseur André

Tout cocher / Tout décocher Supprimer

Liste : 2/2

Utilisateurs Matériels Tickets Tous

Groupe - ID 2

Nom : SPORTS

Superviseur : -----

Dernière modification : 2019-11-05 11:51

Commentaires :

Actualiser Purger

Ajouter un utilisateur

Ajouter

Utilisateurs (D=Dynamique)

Grenier Alain

Tout cocher / Tout décocher Supprimer

Création des tickets :

Describe the incident or request :

Urgency : Medium

Hardware Type : My devices : --- General ---

Type : Request

Category (class) : -----

Title : Conversion PDF sur IMPRESS

Bonjour,
 J'aimerais disposer d'une conversion en PDF sur l'application métier IMPRESS
 Cordialement,
 Grenier Alain |

File (2000 MB max) : Choisir un fichier Aucun fichier choisi

Submit Message

Describe the incident or request :

Urgency :

Hardware Type : My devices :

Type :

Category (class) :

Title :

Bonjour,

Je n'ai aucun accès à internet.

Cordialement,
Grenier Alain

File (2000 MB max) :

New ticket

Opened on : 2019-11-08 12:19 Due date :

Actors :

Requester	Watcher	Assigned to
Grenier Alain	----	Paul Sylvain
SPORTS	----	INFORMATIQUE

Status :

Urgency :

Impact :

Priority :

Request source :

Total duration : 0 Hour(s) 0 Minute(s)

Type :

Category (class) :

Associated element : My devices : Computer :

Approval request :

Title :

Description :

File (2000 MB max) :

Linked tickets

Gestion des tickets :

GLPI Inventaire Assistance Gestion Outils Administration Configuration Préférences Aide Déconnexion (GLPI)

Tickets Planning Statistiques

Accueil > Assistance > Tickets

Statut : Tous :

Afficher 20 éléments Page courante en PDF Paysage de 1 à 3 sur 3

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Date d'échéance
4	Monsieur Grenier a demandé à ce qu'on lui installe photoshop m	En cours (Attribué)	2019-11-13 13:43	2019-11-13 13:42	Haute	Grenier Alain	Paul Sylvain		
3	Conversion en PDF sur IMPRESS	Nouveau	2019-11-13 13:40	2019-11-13 13:40	Moyenne	Grenier Alain			
2	Pas d'accès internet	Nouveau	2019-11-08 12:27	2019-11-08 12:27	Haute	Grenier Alain			

Tout cocher / Tout décocher

Afficher 20 éléments de 1 à 3 sur 3

0.2025 - 10489968 GLPI 0.80.7 Copyright (C) 2003-2019 by the INDEPNET Development Team.

Activité 5 : Phase de tests avant mise en production

Activité 6 : Calcul de l'amortissement d'un matériel

Nature de l'achat : immobilisation

Car il s'agit d'un actif d'utilisation durable par l'entreprise (5 ans), et déductible des résultats comptables

Années comptables	Base de calcul	Annuité de l'exercice	Amortissements cumulés	Valeur Nette Comptable
N 10/10 → 31/12	3000	$3000 * 0.2 * (80 / 360) = 133.33$	133.33	2866.67
N+1	3000	$3000 * 0.2 = 600$	733.33	2266.67
N+2	3000	600	1333.33	1666.67
N+3	3000	600	1933.33	1066.67
N+4	3000	600	2533.33	466.67
N+5 01/01 → 09/10	3000	$3000 * 0.2 * (280 / 360) = 466.67$	3000	0

Activité 7 : Calcul du TCO du poste de M Grenier suite aux traitements des tickets

TCO de l'ordinateur de M. Grenier à 712 €

Coût des interventions à installation Photoshop (15 min et taux horaire 20 € donc 5 euros l'intervention)

Mise en place d'un Ethernet (30 min au taux horaire de 18€ donc 9€ d'intervention + 6 € pour le câble Ethernet = $18/2+6 = 15€$)

$$712 + 5 + 15 = 732$$

Le TCO du poste de M. Grenier après la fermeture des tickets est de 732€.