



Cas H

GMSI 18

Classe, Ladjimi, Rodeia, Tiercelin, Troussier

Seb



MARINE



ADREN



MEHDI



NICO



Table des matières

Présentation générale	4
<i>L'Habitat</i>	4
Présentation	4
Organigramme	5
Contexte	6
<i>Analyse du présent</i>	6
Matériel disponible	6
Distribution du matériel	7
Principaux besoins et objectifs	8
<i>Nos besoins</i>	8
Gestion de parc	8
Continuité de service	8
Homogénéité du parc	8
<i>Besoins des utilisateurs</i>	9
Analyse fonctionnelle du besoin	10
<i>Système</i>	10
Produits	10
Utilité	11
<i>Validation des besoins</i>	13
Besoins	13
Interacteurs	13
Diagramme de la Pieuvre	14
<i>Inventaire des Fonctions</i>	15
Contraintes	16
<i>Écologique</i>	16
<i>Technique</i>	16
Assurer la continuité du service	16
Homogénéité du matériel informatique	16
<i>Satisfaction des utilisateurs.</i>	17
<i>Le budget</i>	17
<i>Le temps</i>	17

Présentation générale

Le Directeur général de l'Habitat, Rocco PEDUZZI, eu une vision un jour de Septembre 1995, Il voyait un monde où le savon connecté serait une norme reconnue. Le commun des mortelles n'étant pas prêt pour cette technologie innovante, Rocco PEDUZZI fit prendre à l'Habitat un virage drastique dans son fonctionnement. En effet depuis 2006 l'Habitat prospère dans le domaine de la domotique, un choix judicieux donc.

L'Habitat,
Pavillon Martel,
Europôle de l'Arbois,
13545, Aix-en-Provence,
Siret : 41886032600036, capital sociale : 37 000,00 €, Chiffre d'affaire : 329 300,00 €

Nous allons donc vous présenter une étude présentant les divers incidents que rencontre actuellement L'Habitat au niveau de ses technologies de l'information afin de pouvoir optimiser son fonctionnement et visé un futur prospère et évolutif.

Organigramme

E Voici l'organigramme de notre entreprise :

R
G
E
F
O
R
M
A
T
1

Contexte

Notre entreprise, l'Habitat, est en pleine expansion depuis plusieurs années. En effet, nous avons gagné 33% d'effectif en moins de quatre ans. Cependant, nous observons une perte moyenne de 80 000€ par an des suites de problèmes IT. La satisfaction de nos utilisateurs n'est pas celle que nous espérons. Nous notons également qu'aucune base de connaissance est disponible.

L'habitat souhaite aussi s'engager dans la cause écologique, nous allons devoir instaurer un suivi des normes environnementales D3E afin d'éviter une éventuelle infraction.

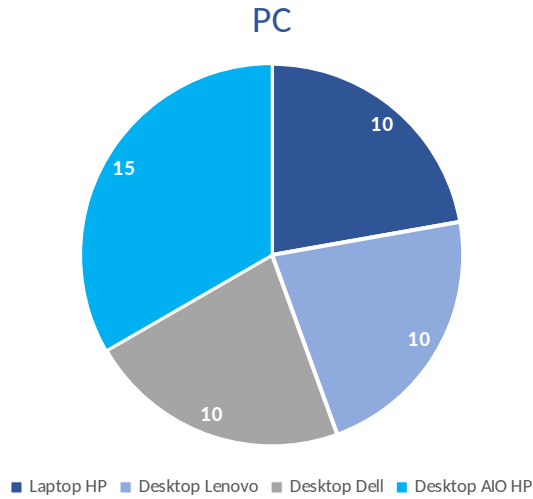
Analyse du présent

Nous avons à disposition un document recensant le matériel actuellement déployé, à qui il est assigné ainsi que l'état global des prestations de garantie. A partir de ce document nous pouvons donc obtenir les informations suivantes :

1 Matériel disponible

Matériel	Nombre	Type	Garantie	Spécifications
HP ProBook 4520	10	Laptop	Terminé	I3, 4go, 320go, 15.6"
HP Proliant DL380	1	Server	a vie	Serveur ERP
LENOVO Think M78	10	Desktop	Terminé	AMD A4 5300, 4go, 500go
Nokia Lumia 625	6	Smartphone	Terminé	
HP Pavillon 200	10	Desktop (all in one)	Terminé	AMD ATH 3250, 5go, 320go
HP MX70	10	Ecran	Terminé	17"
Dell R620	1	Server	Terminé	Serveur AD
Dell Optiplex GX280	15	Desktop	Terminé	P4 2,8 ghz, 1go, 40go
Continental Edison VM71	25	Ecran	Terminé	17"
Blackberry 8300	5	Smartphones	Terminé	

Nous avons donc cette disposition de PC :



Distribution du matériel

Type	Assigné à
Laptop	Directeur général, DAF, Responsable vente, Communication, Télévendeurs, DSI
Desktop AIO	Administration, Logistique
Desktop	Le reste
Smartphone	Communication, DSI, Responsables équipes, DAF, Directeur général

Principaux besoins et objectifs

M E R Nos besoins

G
E
Notre entreprise est confrontée à des défaillances. Celles-ci sont souvent dues à notre infrastructure informatique et les pertes financières deviennent de plus en plus importantes, ce qui nous oblige à réévaluer nos besoins afin de nous apporter une stabilité économique.

G E Gestion de parc

O
R
Nous avons besoin d'une solution visant à clarifier l'état de notre parc informatique, que ce soit en termes de références, de garantie ou même l'endroit où ce matériel est situé/affecté à quel utilisateur.

M A Continuité de service

T
A
Nous ne pouvons plus nous permettre d'arrêter notre activité à cause d'une panne matériel. Les opérations de dépannage de matériel n'étant plus sous garantie coûtant trop cher et ayant des délais trop longs.

Homogénéité du parc

Nous risquons des pertes de données. Le matériel trop vieux peut nous empêcher de mettre à jour certains logiciels, présente des failles de sécurités et dispose d'une consommation électrique trop importante par rapport à leur rendement.

Le service informatique, lui, ne dispose pas d'un endroit pour centraliser les informations sur les différentes pannes auxquelles il est confronté. Ce qui l'oblige à rechercher l'information sur plusieurs

Sources pour des problèmes similaires.

Lorsque du matériel sort du parc informatique, cela n'est pas fait dans le respect de la norme D3E.

Moins des utilisateurs

E Lorsqu'un utilisateur est confronté à un problème matériel ou logiciel, il n'a pas de parcours défini lui permettant de faire remonter l'information vers le service informatique, ce qui l'expose à une perte de temps considérable.

G Former les utilisateurs à bien utiliser les différents outils mis à leur disposition

E
F
O
R
M
A
T
1

Analyse fonctionnelle du besoin

M
E
R
Système
G

E
F
O

Frontière et environnement, le système cas h est un système visant à organiser et optimiser les système d'information via des processus, des procédures, un inventaire, une base de connaissances et une gestion de ticket. Ces frontières correspondent à ce qui ne concerne pas l'informatique, et son environnement correspond à notre l'entreprise.

R
Produits
M

- A
T
1
- **Logiciel de ticketing** : un logiciel de ticketing assure le suivi des incidents et des demandes et permet aussi de gérer la priorité des demandes sans les oublier.
 - **Plan de de continuité informatique** : Permet d'atténuer les pertes en production et de reprendre le plus vite possible la production à l'aide de redondance matérielle et logiciel ou de système de backup.
 - **Plan de maintenance matériel et/ou logiciel** : Sert à rendre les matériels et logiciels évolutifs au sein d'un environnement.
 - **Gestion des contrats de maintenance ou garantie** : Permet de surveiller l'état du contrat de maintenance et de garantie sur un matériel.
 - **Stratégie de fin de vie des équipements** : Permet de recycler des matériels informatique afin de ne pas polluer.
 - **Stratégie de fournisseur orientée développement durable** : Permet de s'entourer de fournisseurs qui respectent les normes environnementales européennes.

- **Base de connaissances** : Permet de répertorier des pannes ainsi que leurs résolutions afin de pouvoir trouver la solution la plus adaptée sans perdre de temps.
- **Inventaire du parc** : Permet d'inventorier les périphériques finaux et intermédiaires, et également les logiciels.

Produit	Utilisateurs	Usagers
Logiciel de ticketing	Technicien SI	Pour l'entreprise
Plan de continuité informatique	L'entreprise	Pour l'entreprise
Plan d'administration matériel/logiciel.	Technicien externe de maintenance matériel et producteur de logiciel	Pour l'entreprise
Logiciel Gestion des contrats de maintenance ou garantie	Technicien SI	Technicien SI
Stratégie de fin de vie des équipements	Tout le monde	L'entreprise
Stratégie de fournisseur orientée développement durable	Tout le monde	L'entreprise
Base de connaissances	Technicien SI	Technicien SI
Logiciel d'inventaire du parc	Technicien SI	Technicien SI

Ce qui nous donne ce schéma :

Validation des besoins

Besoins

R
G
E
F
O
R
M
A
T
1

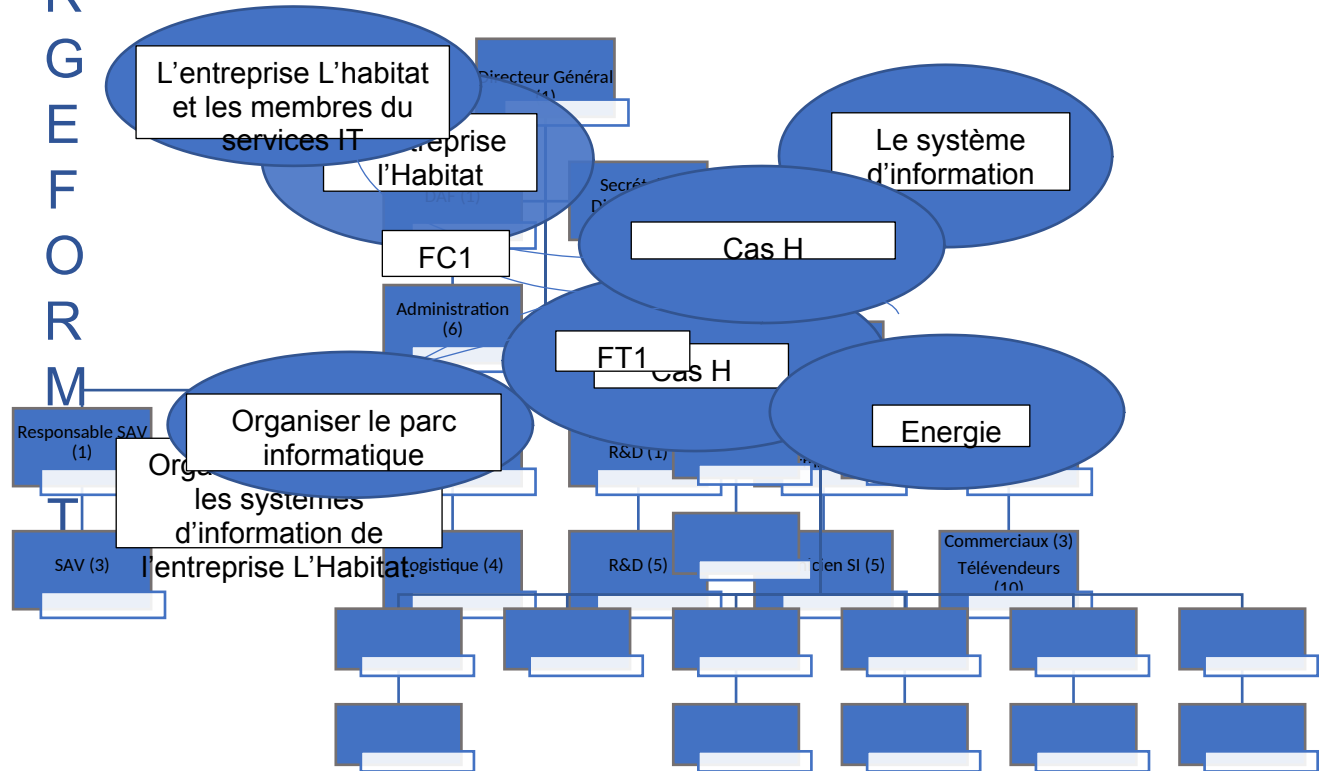
- Il y a un besoin des utilisateurs à être informés de l'état d'avancement de leurs demandes ou incidents informatiques. Ce besoin existe à cause des incidents eux-mêmes et de fait que l'utilisateur a ce réflexe humain de vouloir être rassuré.
- Il y a un besoin de continuité des activités à cause des interruptions de l'activité liées à une panne des SI.
- Il y a un besoin logiciel de gestion de contrat de garantie et de maintenance. À cause de la mauvaise gestion de ceux-ci.
- Il y a un besoin d'une stratégie d'équipement en fin de vie. À cause d'un souci d'écologie durable.
- Stratégie de fournisseur orientée développement durable ce besoin existe car tous les fournisseurs ne respectent pas les normes environnementales.
- Il y a un besoin de base de connaissances afin d'améliorer le partage de connaissances.
- Il y a un besoin de logiciel d'inventaire du parc à cause du nombre élevé de périphériques finaux dans une entreprise.

Interacteurs

- Les salariés de l'entreprise.
- Le parc informatique.
- Les systèmes d'informations.
- L'infrastructure réseau.

Diagramme de la Pieuvre

M
E
R
G
E
F
O
R
M
E
T



Inventaire des Fonctions

E

Fonction de transfert		Fonction de contrainte	
FT 1	Suivi des incidents et des demandes	FC 1	Accès cible pour tous les utilisateurs
FT 2	Gestion de tickets	FC 2	Accès cible pour le service IT
FT 3	Gestion des contrats	FC 3	Maintenir à jours
FT 4	Stratégie de fin de vie des équipements	FC 4	Connaitre le cycle de vie
FT 5	Stratégie des fournisseurs développement durable	FC 5	Connaître des fournisseurs développement durable
FT 6	Base de connaissances	FC 6	Utilisateurs
FT 7	Inventaire du parc	FC 7	Maintenir à jours
FT 8	Plan de continuité	FC 8	RTO/RPO

Contraintes

Nous avons différentes contraintes comme assurer la continuité du service, le respect des normes environnementales ou encore le coût de la mise en place du projet.

Écologique

La norme des EEE est une norme mise en place par l'union européenne afin de répondre aux enjeux sanitaires et environnementaux. Cette norme spécifie les composants dangereux pour l'environnement par exemple : Pile et accumulateurs, gaz à effet de serre composant contenant du mercure, condensateurs pouvant contenir des pcb etc.

Pour respecter la norme nous devons envoyer au recyclage tous les matériaux qui contiennent les produits potentiellement dangereux pour l'environnement. Notre Entreprise l'Habitat s'engage à respecter ces normes environnementales.

Technique

Assurer la continuité du service

Lors du remplacement de matériel en panne nous devons assurer la continuité du service pour ne pas impacter la production.

Homogénéité du matériel informatique

Comme contrainte notre parc rencontre un problème d'homogénéité. Ce qui rend plus difficile la gestion des contrats de maintenance et de garantie.

Satisfaction des utilisateurs.

La satisfaction de nos utilisateurs est quelque chose qui nous tient à cœur. Nous devons tenir compte de la satisfaction des utilisateurs car l'efficacité de l'IT a un réel impact sur la productivité de notre entreprise.

Le Budget

L'habitat perd actuellement en moyenne 80 000 euros par an. Nous devons donc mettre en place des solutions adaptées afin de couvrir ces charges et de répondre aux mieux à nos besoins.

Le Temps

Nous avons également une contrainte de temps. En effet, le déploiement doit être fait sur une durée de 6 mois.

De plus, nous basons notre investissement sur une durée de cinq ans, nous devons donc prévoir des logiciels et du matériel pouvant être garantie tout au long de cette durée.

Nous avons également une contrainte de « perte de temps ». En effet, actuellement, les techniciens perdent en moyenne 2h de temps par semaines, 2h qui pourrait être utilisées pour quelque chose de plus productif pour l'entreprise en ayant les bons outils pour répondre le plus rapidement aux incidents.