1. Pourquoi gérer un parc informatique ?

Le parc informatique d'une organisation est un assemblage, parfois hétéroclite de matériels et de logiciels accumulés tout au long des années. On y trouve des :

- matériels différents (téléphones, portables, pc, imprimantes, éléments d'interconnexions, etc.) qui peuvent être de plusieurs générations ;
- logiciels et systèmes d'exploitation variés (Linux, Windows, Mac OS, etc.) ;
- applications utilisées dans différentes versions ;
- niveaux de sécurité disparates.

De plus, la quantité de matériels et de logiciels à gérer, leur éclatement au sein de l'organisation, souvent très étendue dans l'espace, les exigences de performance et de réactivité font que la gestion de parc est devenue un processus global, complet et indispensable.

2. Les bonnes pratiques

La démarche actuellement choisie par de plus en plus d'organisations est de s'appuyer sur les meilleures pratiques du marché c'est-à-dire celles qui ont fait leurs preuves. C'est l'efficacité des services informatiques qui est recherchée et la mesure de cette efficacité est possible par une évaluation permanente des services informatiques c'est à dire leurs capacités à répondre aux besoins des clients dans des délais et avec des coûts qui sont contractualisés. L'ambition est enfin d'arriver à concilier la maîtrise des coûts avec une qualité de service qui a été négociée et jugée satisfaisante par le client. Cette démarche s'applique autant pour l'informatique interne que pour les fournisseurs de services (SSII, infogérants, mainteneurs, éditeurs, etc.). Il existe des référentiels publics qui préconisent des bonnes pratiques et c'est la démarche ITIL qui est le référentiel le plus utilisé pour la gestion des services informatiques dans le monde. La tendance des DSI (Direction des Systèmes d'Information) est à d'adopter ce référentiel commun de bonnes pratiques pour ses processus métier.

ITIL : Information Technology Infrastructure Library - Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information – est un ensemble de documents de référence énonçant les bonnes pratiques en matière de gestion des services informatiques (www.itilfrance.com).

L'activité de gestion de parc informatique (inventaire et gestion des configurations) est décrite dans le processus ITIL Gestion des configurations.

3. La gestion de parc

La gestion du parc informatique recouvre non seulement la fonction d'inventaire de ces éléments mais aussi celles concernant le suivi et l'évolution :

- Gestion de l'emplacement du matériel ;
- Gestion des partenaires (fabricants, fournisseurs, transporteurs, prestataires...) et des contacts associés ;
- Gestion des contrats (prêt, location, leasing, assurance, maintenance et prestation) ;
- Gestion des licences logicielles ;
- Le télé-déploiement de logiciels ;
- Gestion financière des éléments d'inventaire (matériel loué ou acheté, amortissement) ;
- Gestion du cycle de vie de chaque élément ;
- Gestion des incidents ;
- Gestion de la documentation informatique (base de connaissance, FAQ, etc.) ;
- Gestion statistique (nombres d'intervention, coût des consommables, etc.) ;
- Prévision des besoins (aussi bien matériel, logiciel que de formation en exploitant notamment les résultats statistiques de la gestion de parc).

Cette gestion de parc permet, d'une part, de répondre aux multiples questions quotidiennes posées à l'administrateur réseau :

- Quelles sont les versions de Windows installées et sur quels postes ?
- Y a t-il des disques durs proches de la saturation ?
- Tel matériel est-il bien connecté au commutateur ?
- A quel endroit se trouve tel élément ?
- Quelle est la valeur actuelle de tel autre composant ?
- Quels sont les postes encore sous garantie ? etc.

Elle permet, d'autre part, une administration plus globale et à long terme :

- Combien de machines y aura-t-il à renouveler dans 2 ans ?
- Quels sont les nouveaux besoins ?
- Quelles formations doit-on planifier ?
- Quel est le retour sur tel investissement ?

- Quel est le coût total de possession – ou TCO – d'un poste ? etc.

Le système informatique tisse les liens entre les activités de l'organisation, il importe donc d'en connaître la composition à tout moment. Un logiciel de gestion de parc incluant notamment une gestion des configurations et l'assistance aux utilisateurs représente l'élément central pour appliquer les recommandations ITIL.

From:
https://siocours.lycees.nouvelle-aquitaine.pro/ - **Les cours du BTS SIO**

Permanent link:
https://siocours.lycees.nouvelle-aquitaine.pro/doku.php/reseau/gestionconfiguration/presentation

Last update: **2013/11/21 08:53**