|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cellule "adaptation progiciel" de la cellule "support"**  **Compte-rendu de réunion** | | | |
|  | |  | |
| **Instance** | Cellule Support | **Date** | **19/01/2017 de 10h00 à 11h00** |
| **Auteur** | Nohorai Lissac | **Version** | 1.0 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Participants** | **Destinataires** |
| **SI**   * Nohorai Lissac - Philippe Eychart * Teiva Tautu-Fariuriu * Jonas gaudy | **SI**   * Francis Pezet |
|  |  |

|  |
| --- |
| **Objectif** |
| Organisation de la cellule adaptation progiciel de la cellule support. |

|  |
| --- |
| **Ordre du jour** |
| 1. Objectifs de la cellule 2. Actions |

|  |
| --- |
| Présentation des objectifs |
| Les missions de la cellule **"adaptation progiciel" de la cellule "support**" sont :  - de pouvoir répondre aux besoins de la cellule support en terme d’adaptation progiciel ;  - de prospecter, étudier les devis, négocier et proposer les options d’achat des progiciels ;  - de permettre l’automatisation des MOE ;  - de proposer des solutions en collaboration avec la cellule infrastructure en terme d’accès sur les réseaux ;  - de proposer et maintenir une base de connaissance « support » ;  - de proposer des formations techniques auprès de la cellule formation vers les techniciens supports et si nécessaire vers les correspondants informatiques.  - de proposer et mettre en œuvre toutes solutions permettant la facilitation du métier support ;  - de tester et valider ces solutions ;  a. Les besoins de la cellule « support » en terme d’adaptation progiciel :  - Clonezilla  - Kaspersky  - OCS  - GLPI  Une fois adapté et maitrisé, il s’agira pour les techniciens de la cellule d’adaptation progiciel de valider ces produits avant de les passer en production, de former les techniciens supports sur ces logiciels.  b.Proposition et maintenance de la base de connaissance « support :  Il s’agit de classer et ordonner les MOE de façon fonctionnelle. Actuellement chaque technicien créé ses MOE et les classe dans un répertoire personnel. Il s’agit de recenser, classer et sélectionner toutes les MOE de tous les techniciens (et pour chaque MOE n’en conserver qu’une ) afin d’avoir une base de connaissances immédiatement utilisable par chacun.  c. L’automatisation des MOE :  il s’agit, à partir d’une situation précise (pré-requis de la MOE) de proposer un batch permettant son exécution immédiate par simple clic.  d. Exemples de solution de facilitation en terme d’accès réseaux :  Permettre l’exécution de la commande Psexec sur le poste de l’utilisateur à partir d’un poste de technicien.  -mise en place d’un NATtage sur l’adresse local des routeurs ;  -dépose d’une image virtuelle MSWindows sur les serveurs de partage de fichiers avec PSexec, accessible par les techniciens, avec possibilité d’executer la commande sur les postes utilisateurs ;  e. La formation des techniciens (et éventuellement des correspondants informatiques) :  - Clonezilla  - Kaspersky  - OCS  - GLPI  - Réseau  - Psexec  - Orion |
|  |

| Actions | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Intitulé | Responsable | Date d’ajout | Date cible |
| Solution de facilitation admin-support | Nohorai Lissac | 19/01/2017 | 25/01/2017 |
| OCS (faire le point sur l’avancement) | Philippe Eychart | 19/01/2017 | 25/01/2017 |
| GLPI (faire le point sur l’avancement) | Philippe Eychart | 19/01/2017 | 25/01/2017 |
| Formation des techniciens supports (mise en place des cours <= avancement) | Philippe Eychart  Teiva Tautu F. | 19/01/2017 | 25/01/2017 |
| Kaspersky (faire le point sur l’avancement) | Teiva Tautu F. | 19/01/2017 | 25/01/2017 |
| Clonezilla (faire le point sur l’avancement) | Philippe Eychart | 19/01/2017 | 25/01/2017 |

\* \* \*

**Prochaine réunion pour faire le point**

Mercredi 25 janvier 2017, de 9h00 à 10h