

**E5 - BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO)
parcours SISR**

CI – RECENSEMENT ET IDENTIFICATION DES RESSOURCES NUMÉRIQUES

Présenté par:

MECHRAFI-LACROIX Steven

Année académique : 2024/2026

Objectifs du document

Ce document a pour objectif de présenter la démarche de **recensement et d'identification des ressources numériques** au sein d'une infrastructure informatique multi-sites. Il décrit les outils exploités à chaque étape :

1. **Recensement du parc informatique** : inventaire matériel et logiciel via **GLPI**.
 2. **Gestion et suivi des demandes** : traitement des demandes via **ServiceNow**, prise en main à distance et inventaire des postes via **BMC**.
 3. **Administration de l'infrastructure réseau multi-sites** : gestion des routeurs, switchs et Wi-Fi via **Cisco Meraki**.
-

Recensement du parc informatique avec GLPI

GLPI (*Gestionnaire Libre de Parc Informatique*) est une solution open source de gestion de parc et de services informatiques. Elle constitue l'outil central du recensement des ressources numériques.

Fonctionnalités exploitées

- **Inventaire matériel** : recensement des ordinateurs, serveurs, imprimantes, périphériques et équipements réseau, avec leurs caractéristiques techniques (modèle, numéro de série, processeur, mémoire, etc.).
- **Inventaire logiciel** : suivi des logiciels installés et gestion des licences associées.
- **Gestion des utilisateurs et affectations** : association de chaque matériel à un utilisateur, un service ou un site.
- **Suivi du cycle de vie** : statut de chaque équipement (en service, en stock, en panne, hors service).

Méthode de recensement

Le recensement peut être réalisé de deux manières :

1. **Saisie manuelle** : pour les éléments non détectables automatiquement.
2. **Inventaire automatisé** : à l'aide d'un agent (par exemple GLPI Agent / FusionInventory) installé sur les postes, qui remonte automatiquement les informations matérielles et logicielles dans GLPI.

L'inventaire automatisé est privilégié car il garantit la fiabilité des données et leur mise à jour régulière sans intervention manuelle.

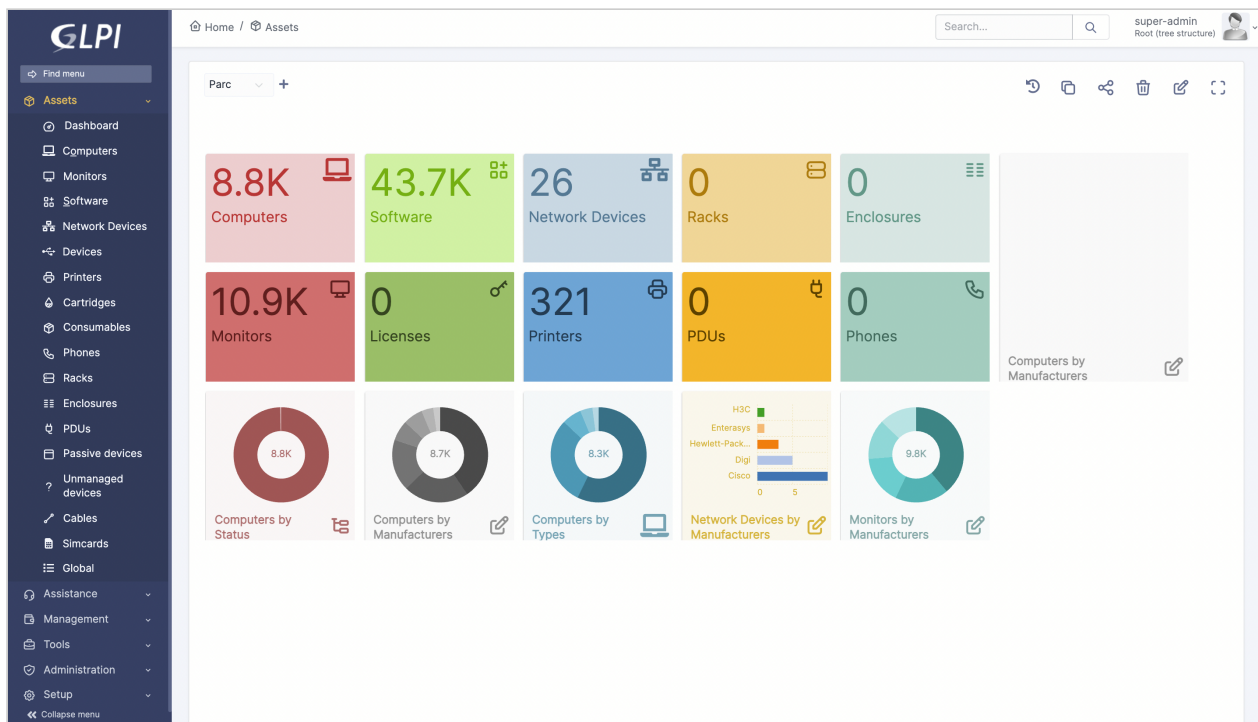


Tableau de bord GLPI (vue « Assets ») présentant la synthèse du parc : nombre de postes, logiciels, équipements réseau, imprimantes, ainsi que les répartition par statut, type et fabricant.

Gestion, suivi des demandes et inventaire (ServiceNow et BMC)

Suivi des demandes via ServiceNow

ServiceNow est une plateforme de gestion des services informatiques (*ITSM*) permettant de centraliser le traitement des demandes et des incidents dans le respect des procédures.

Fonctionnalités exploitées :

- **Gestion des incidents et des demandes** : création, qualification, affectation et suivi des tickets.
- **Respect des procédures** : application de workflows standardisés conformes aux bonnes pratiques ITIL.
- **Suivi des engagements de service (SLA)** : contrôle des délais de traitement.
- **Base de connaissances** : capitalisation des solutions pour accélérer la résolution.

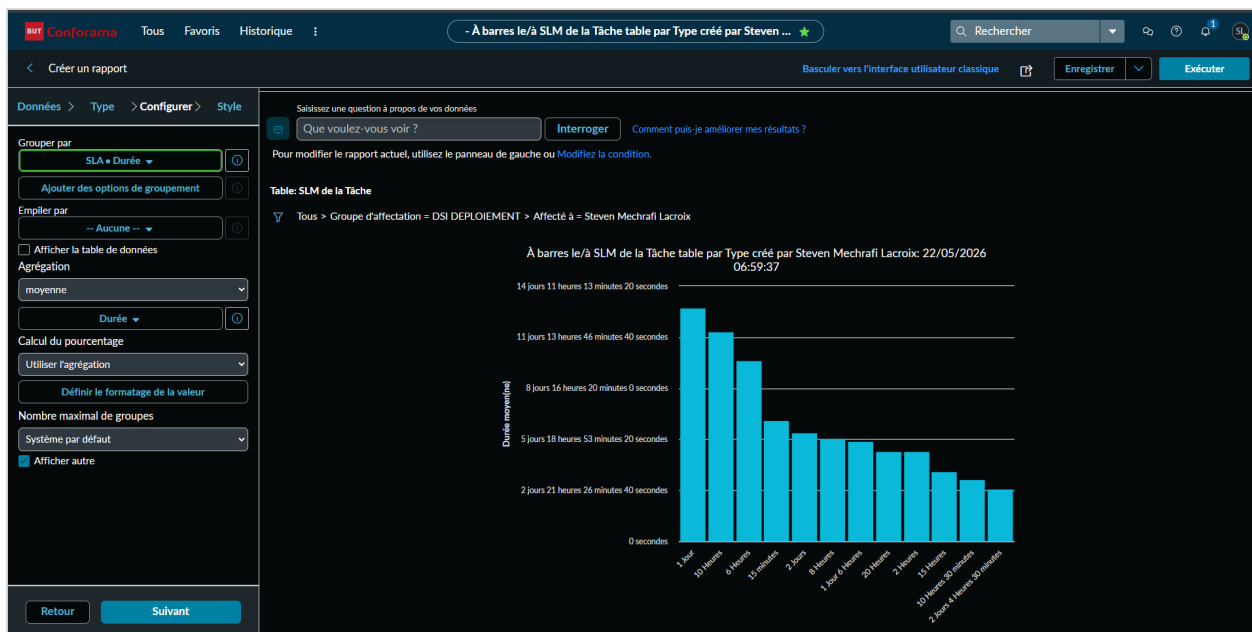
ServiceNow assure ainsi la traçabilité complète des demandes et le respect des engagements vis-à-vis des utilisateurs.

	Tous	Favoris	Historique	Espaces De Travail	- Tâches ★	Rechercher						
	Tâches	Emplacement	Rechercher									Actions sur les lignes sélectionnées
Tous > Groupe d'affectation = DSI DEPLOIEMENT > Actif = Vrai > Statut != Ancien Résolu - ne plus utiliser > Statut != Résolu												
☐	N°	Appelant [Incident]	Créée	Priorité	Description courte	Groupe d'affectation	Emplacement	Affecté à	Statut	Type de tâche		
	INC1115802	Alexandra Leclerc	18/05/2026 09:22:52	4 - Basse	PORTABLE - demande	DSI DEPLOIEMENT	Conforama Saintes	Alain Nokaya	En attente	Incident		
	INC1112943	Gregory Oliveira	06/05/2026 17:56:36	2 - Elevé	CHAPITEAU - Demande materiel Chapiteau literie	DSI DEPLOIEMENT	Conforama Caen 757	Xavier Lhermenier	En attente	Incident		
	INC1110781	Mourad Achahiboun	29/04/2026 17:36:56	4 - Basse	TABLETTE D541212100933 : lot de dégressivité des contrats avec Hubone	DSI DEPLOIEMENT	Conforama Avignon 720	Xavier Lhermenier	Transféré	Incident		
	INC1117304	Ludovic Sire	21/05/2026 11:39:22	4 - Basse	IMP - Problème d'impression dépôt mutualisé BUT/CONFO	DSI DEPLOIEMENT	Conforama Annecy 085	Alain Nokaya	En attente	Incident		
	INC1110898	Antoine Choulet	30/04/2026 09:37:09	4 - Basse	TABLETTE D541210901576 : lot de dégressivité des contrats avec Hubone	DSI DEPLOIEMENT	(vide)	Xavier Lhermenier	Transféré	Incident		

Dashboard des incidents et demandes.

Nom	Statut	Modifié le	Type	Taille
Branchements		25/11/2025 17:29	Dossier de fichiers	
Chapiteau		06/10/2025 09:37	Dossier de fichiers	
Douchettes		06/10/2025 09:37	Dossier de fichiers	
Imprimante Epson OPS		06/10/2025 09:37	Dossier de fichiers	
Imprimante Seiko		06/10/2025 09:37	Dossier de fichiers	
LLT_5.2.5		06/10/2025 09:37	Dossier de fichiers	
Mails type incidents		22/05/2026 06:54	Dossier de fichiers	
Mobilité		06/10/2025 09:37	Dossier de fichiers	
New Cetelem		06/10/2025 09:37	Dossier de fichiers	
OneDrive		06/10/2025 09:37	Dossier de fichiers	
Scimari		06/10/2025 09:37	Dossier de fichiers	
Switch		15/05/2026 23:58	Dossier de fichiers	
Zébra		06/10/2025 09:37	Dossier de fichiers	
Descriptifs incidents		19/08/2024 10:15	Feuille de calcul ...	24 Ko
Écran Samsung 50 pouces		16/01/2024 15:52	Document Micros...	3 941 Ko
Hard reset des TV SAMSUNG		17/11/2025 15:21	Document Micros...	834 Ko
Matériels		27/02/2024 10:50	Présentation Micr...	1 732 Ko
PowerTerm - Changement de serveur Me...		06/03/2026 10:51	Document Micros...	901 Ko
Procédure - Boitier pompier v2		19/01/2026 15:59	Document Micros...	1 460 Ko
Procédure - Boitier pompier v2		14/01/2026 14:16	Microsoft Edge P...	652 Ko
Procédure - Boitier pompier v3		19/01/2026 16:00	Microsoft Edge P...	606 Ko
Procédure - Boitier pompier		12/12/2025 11:50	Document Micros...	3 099 Ko
Procédure - Boitier pompier		12/12/2025 11:50	Microsoft Edge P...	804 Ko
Procédure - Paramétrage serveur Wyse s...		10/02/2026 16:22	Document Micros...	1 896 Ko
Procédure - Paramétrage serveur Wyse s...		10/02/2026 16:24	Microsoft Edge P...	1 154 Ko
Procédure boitier pompier		11/12/2025 16:27	Document Micros...	31 Ko
Procédure de reconnexion des clients wy...		11/03/2026 11:48	Document Micros...	1 275 Ko
Procédure Ecran SAMSUNG 22		10/11/2025 10:09	Document Micros...	23 Ko
Procédure Paramétrage MangoolD		12/06/2025 09:56	Texte OpenDocu...	123 Ko
procédure pompiers		17/09/2025 11:59	Microsoft Edge P...	211 Ko
Procédure TV ENLEVEMENT ECRAN TRA...		07/10/2025 12:13	Document Micros...	1 897 Ko
Procedures mise en place Réseau wifi ch...		03/04/2024 11:28	Document Micros...	1 271 Ko
Schéma Cablage Swicth		24/03/2022 16:27	Microsoft Edge P...	159 Ko

Respect des procédures.



Suivi des SLA.

Bases de connaissances

Service clientèle 0 Questions et Nombre d'articles : 0	Erreurs Connues Nombre d'articles : 0	Etudes Nombre d'articles : 47	Exploitation Nombre d'articles : 154	Base de connaissances sur la ... Nombre d'articles : 0
Générale Nombre d'articles : 78	Helpdesk Nombre d'articles : 217	Informations magasin 0 Questions et Nombre d'articles : 1	Pilotage Nombre d'articles : 53	Projets, Intégration & Transition Nombre d'articles : 228
Pôle Client Nombre d'articles : 90	RCA - root cause analysis Nombre d'articles : 0	RESEAU Nombre d'articles : 16	QR sociales 4 Questions et Nombre d'articles : 0	Système Nombre d'articles : 9
Web Nombre d'articles : 22				

Contenu proposé
Il n'existe actuellement aucun contenu pour cette section

Plus utile
WIFI-Invités
Gestion d'ouverture ou suppression de flux réseaux FW / VPN IPsec ou SSL
CAB - Prerequis pour planification au CAB
Connexion d'un équipement au Wifi du siège (en dehors des PC Conforama)
[POINT à POINT] - "GENERIX" Doc de Mise en place d'un flux (NON EDIFACT)

Plus consulté
Procédure Backlog Helpdesk
Incident Conforama boîte mail Outlook, Office, Teams, SharePoint
DEX Flux Présentation du client au dépôt
CETELM - Liste des agréments Cetelém
HELPDESK - DOTSOFT - RC* et Yilos 2 / Yilos 3 / Yilos 4 B2C2

Base de connaissances Conforama.

Prise en main à distance et inventaire via BMC

BMC (notamment via la solution BMC Client Management / Helix) complète le dispositif en apportant des fonctions de gestion des postes utilisateurs :

- **Inventaire des postes utilisateurs** : recensement automatisé du matériel et des logiciels installés sur chaque poste.
- **Inventaire logiciel et gestion des licences** : identification des logiciels déployés et contrôle de conformité.
- **Prise en main à distance** : intervention sur le poste d'un utilisateur sans déplacement physique, pour le diagnostic et la résolution des incidents.

- **Télédistribution** : déploiement à distance de logiciels et de mises à jour.

L'association ServiceNow (suivi des demandes) et BMC (inventaire et intervention à distance) permet un traitement efficace et tracé des demandes, de leur réception jusqu'à leur résolution.



Administration de l'infrastructure réseau multi-sites avec Cisco Meraki

Cisco Meraki est une solution d'administration réseau centralisée dans le cloud, particulièrement adaptée aux environnements **multi-sites**. L'ensemble des équipements est piloté depuis une interface web unique : le **Meraki Dashboard**.

Équipements administrés

- **Routeurs et appliances de sécurité (MX)** : interconnexion des sites, pare-feu, VPN site-à-site.
- **Switchs (MS)** : gestion des commutateurs et de la segmentation réseau (VLAN).
- **Points d'accès Wi-Fi (MR)** : déploiement et supervision du réseau sans fil sur chaque site.

Apports pour le recensement et l'administration

- **Vue centralisée multi-sites** : supervision de l'ensemble des équipements de tous les sites depuis une seule interface.
- **Inventaire automatique des équipements réseau** : chaque équipement Meraki est identifié et recensé dans le tableau de bord (modèle, numéro de série, état, version logicielle).
- **Configuration centralisée** : application de configurations homogènes sur l'ensemble des sites.
- **Supervision et alertes** : suivi en temps réel de l'état des équipements et remontée d'alertes en cas d'incident.

Cette administration centralisée facilite le recensement des ressources réseau et garantit une gestion cohérente de l'infrastructure répartie sur plusieurs sites.

Synthèse

Le recensement et l'identification des ressources numériques reposent sur la combinaison d'outils complémentaires, exploités dans le respect des référentiels et normes :

Domaine	Outil	Rôle principal
Inventaire du parc	GLPI	Recensement matériel et logiciel, gestion des licences
Suivi des demandes	ServiceNow	Gestion des incidents/demandes, respect des procédures
Postes utilisateurs	BMC	Inventaire, prise en main à distance, télédistribution
Infrastructure réseau	Cisco Meraki	Administration centralisée multi-sites (routeurs, switches, Wi-Fi)

L'ensemble de ces outils constitue une chaîne cohérente permettant de disposer d'un inventaire fiable, à jour et exploitable, condition indispensable à une bonne gestion et à la sécurisation du système d'information.