



Masterisation PC

Support IT

Table des matières

1. Installation Windows 11 Entreprise	2
2. Configuration du poste	4
2.1. Comptes locaux	4
2.1.1. Install et Informatique	4
2.1.2. Compte Administrateur	6
2.1.3. Groupe Administrateurs	7
2.2. Mise dans le domaine	8
3. Installation des applications	9
3.1. Ninite	9
3.2. Forticlient	9
3.2.1. Installation	9
3.2.2. Configuration	10
3.3. Office 365	11
3.4. Teams Work or School	11
3.5. System Update	11
3.6. Sentinel One	12
3.7. Letsignit	12
3.8. GLPI	12
3.9. Remote Desktop	13
3.10. Java	13
3.11. Mises à jour	13
4. Attribution du poste	14
4.1. Étiquette du poste	14
4.2. GLPI	14
4.2.1. Attribution du poste – GLPI	14
4.3. Gestion de stock	14
4.3.1. Intégration du poste – Gestion de stock	14
4.3.2. Attribution du poste – Gestion de stock	15
4.4. Active Directory	15
4.5. Bon d'attribution	16
4.5.1. Gestion de stock	16
4.5.2. OneDrive – Teams Support Vidélio	16
5. Origine de la demande	17
5.1. One Note	17
5.2. EnSo	18
5.3. GLPI	18

Masterisation PC

SUPPORT IT

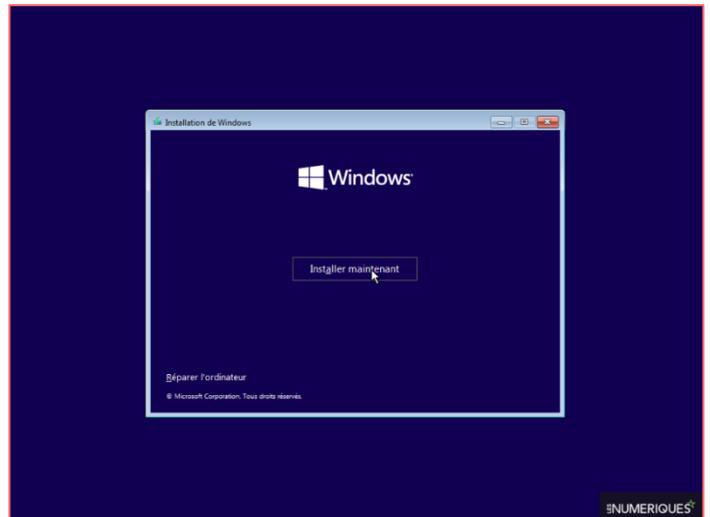
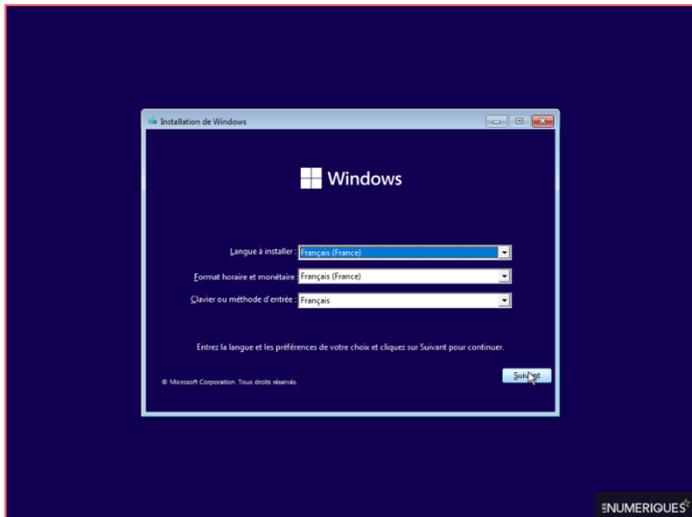
Cette procédure de mastérisation et d'attribution des postes vise à garantir une configuration uniforme et optimale des ordinateurs. Le sérieux et le respect de chaque étape de cette procédure sont indispensables, car ils reflètent directement la crédibilité et la fiabilité de notre service informatique.

1. Installation Windows 11 Entreprise

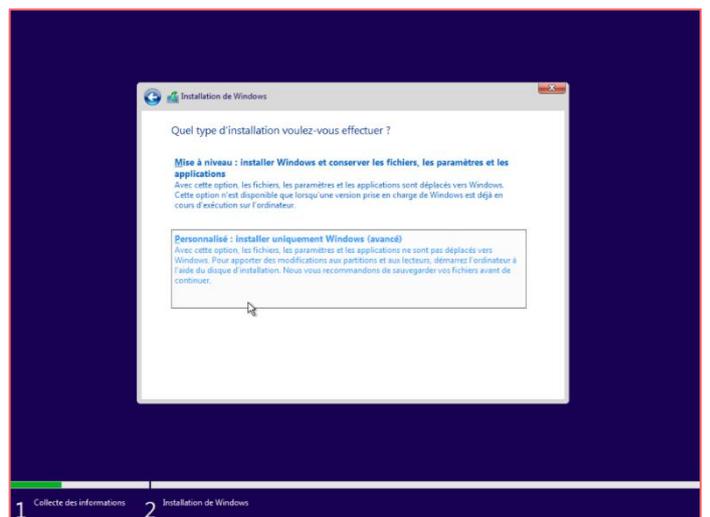
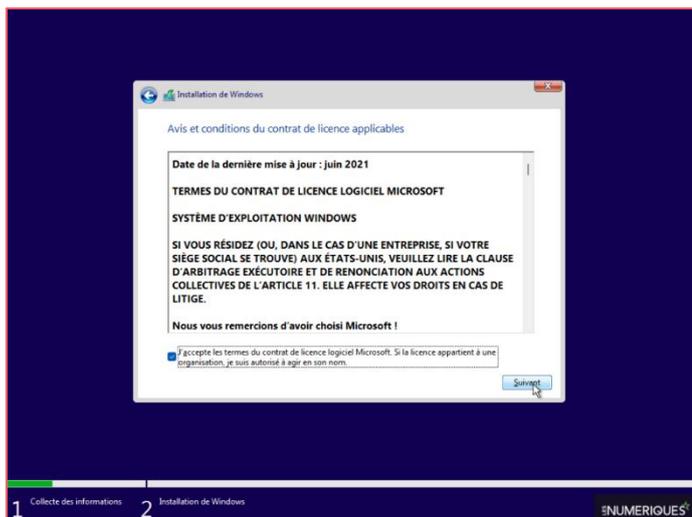
Afin de débiter l'installation de Windows 11, il est nécessaire de choisir :

- ▶ La **langue** à installer
- ▶ Le **fuseau horaire** et monétaire
- ▶ Le **clavier**

Cliquer sur **Suivant**, puis sur **Installer** maintenant pour poursuivre.



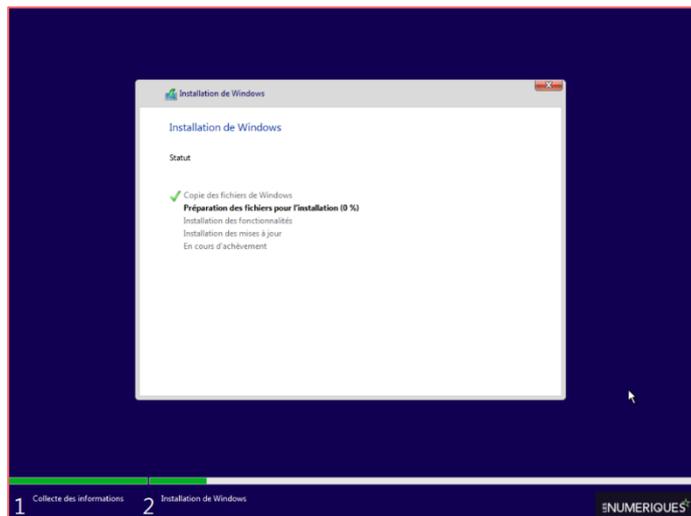
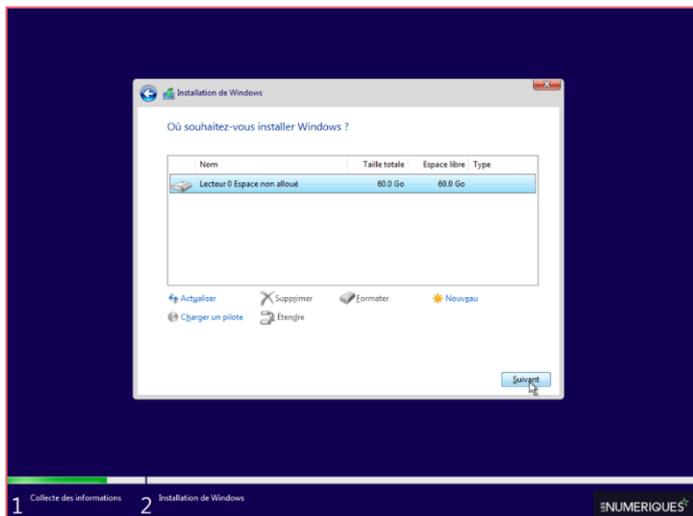
Ensuite, **accepter les termes du contrat** de licence en cochant la case et cliquer sur **Suivant**. Choisir ensuite **Personnalisé : installer uniquement Windows (avancé)**.



A la demande « Où souhaitez-vous installer Windows ? », plusieurs options sont possibles :

- ▶ Si le **disque du PC est vide**, il faut le sélectionner et cliquer sur Suivant
- ▶ Si le **disque du PC n'est pas vide**, il faut sélectionner le disque principal, sur lequel on installera Windows. Pour ce faire, on sélectionne un par un chacun des autres disques puis on les supprime.
Pour reconnaître les disques qui sont à supprimer, le message suivant s'affichera lorsque le disque sera sélectionné « Impossible d'installer Windows sur ce lecteur ». Une fois les disques supprimés, sélectionner le principal puis cliquer sur Suivant

Après ces étapes, l'installation de Windows 11 est lancée, patienter le temps que les cinq étapes soient achevées.



Les clés de masterisation ont été configurées de manière que le compte informatique soit créé automatiquement sans intervention de notre part.

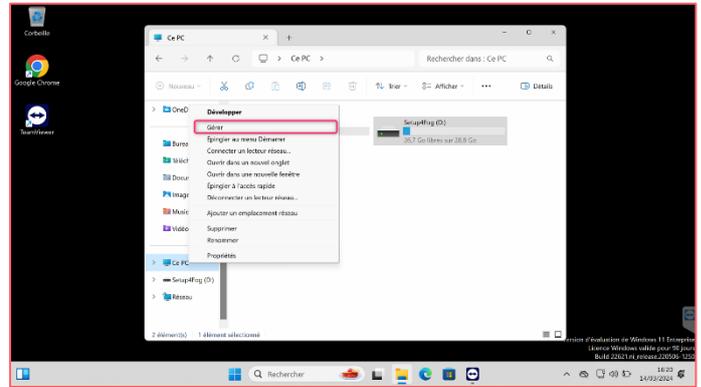
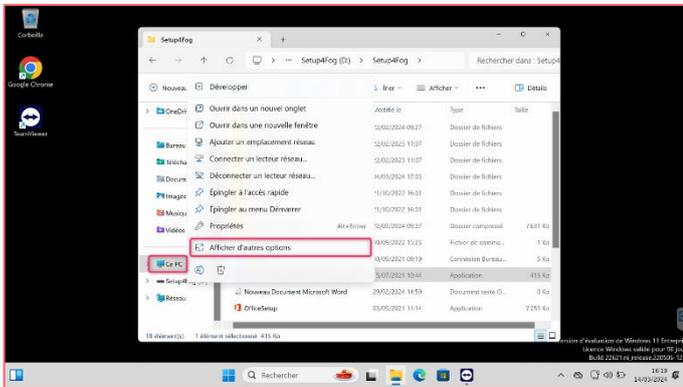
2. Configuration du poste

2.1. Comptes locaux

Les comptes locaux sont nécessaires afin de pouvoir rentrer sur le poste sans être connecté au réseau et sans utiliser de compte utilisateur Windows.

Pour les créer, il faut :

- ▶ Ouvrir l'**explorateur de fichiers**
- ▶ Faire un clic droit sur **Ce PC**
- ▶ Cliquer sur **Afficher d'autres options**, puis sur **Gérer**



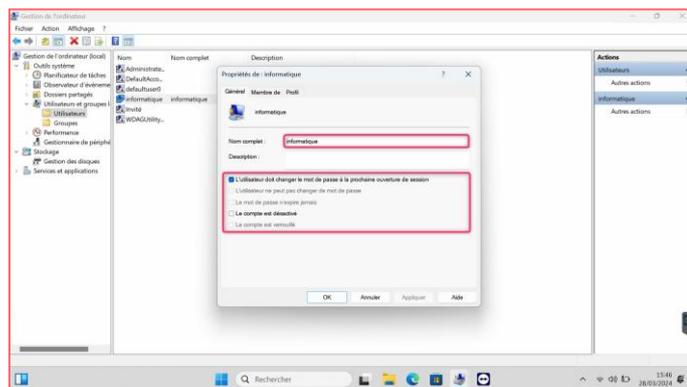
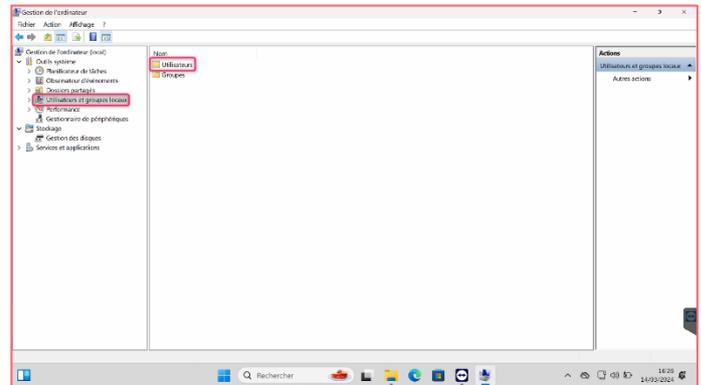
2.1.1. Install et Informatique

Cette fenêtre s'ouvre, elle concerne la **Gestion de l'ordinateur**.

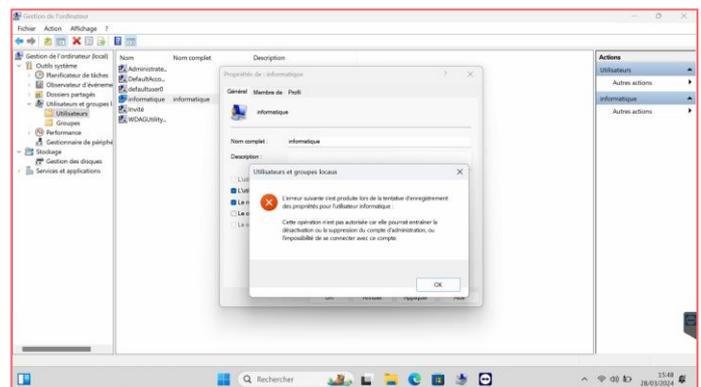
- ▶ Cliquer sur **Utilisateurs et groupes locaux**
- ▶ Cliquer sur **Utilisateurs** pour procéder à la création des deux comptes locaux – **Install, Informatique**

Le compte Informatique a déjà été créé précédemment lors de la configuration de Windows 11, mais ses paramètres par défaut lors de l'installation ne sont pas les bons, il est impérativement nécessaire de les modifier

Faisant automatiquement partie du groupe Administrateurs, les modifications ne peuvent s'effectuer que si le compte local est d'abord supprimé du groupe Administrateurs.



Paramètres par défaut

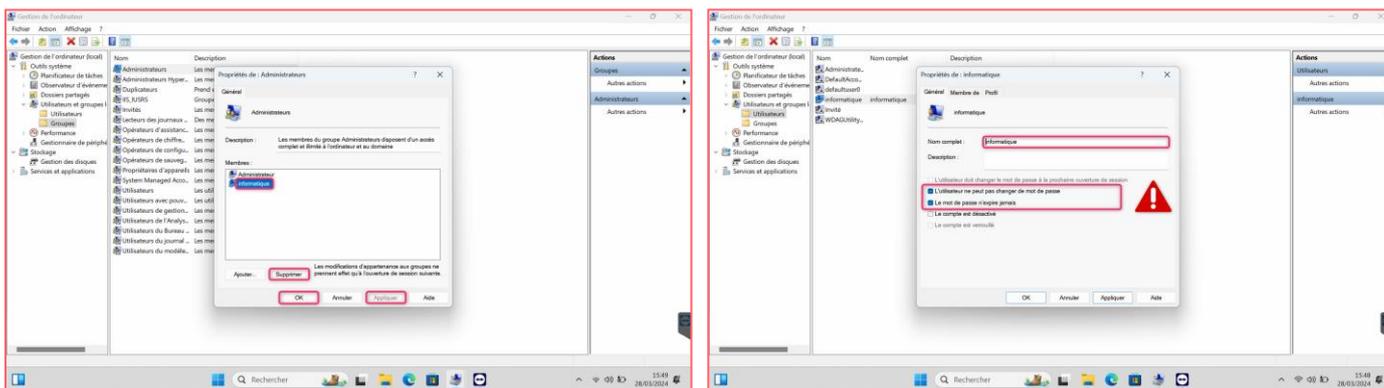


Message d'erreur

Se rendre dans **Groupes > Administrateurs**, puis sélectionner **informatique** et le supprimer du groupe – cliquer ensuite sur **Appliquer** et **OK** pour valider l'action effectuée.

Ensuite, se rendre dans **Utilisateurs**, cliquer sur **informatique** et veiller à bien cocher les **deux cases** suivantes :

- ▶ L'utilisateur ne peut pas changer de mot de passe
- ▶ Le mot de passe n'expire jamais



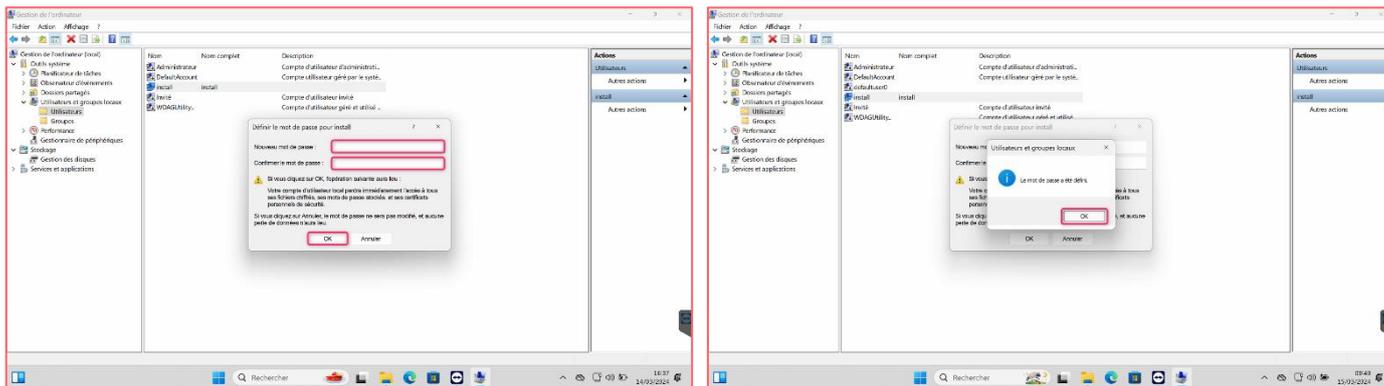
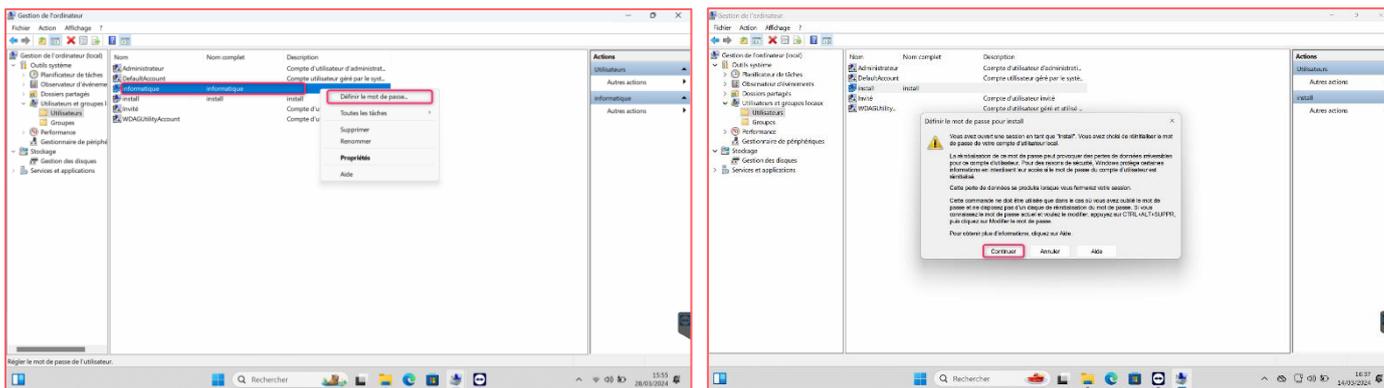
Il est alors nécessaire de lui en configurer un, pour ce faire :

- ▶ Faire un clic droit sur le compte **Informatique**
- ▶ Cliquer sur **Définir le mot de passe...**

Au moment de définir le mot de passe pour le compte local **Informatique**, un message d'avertissement s'affiche, cliquer sur **Continuer**. Ensuite, le mot de passe est à renseigner deux fois avant de cliquer sur **OK**.

Pour des raisons de confidentialité et de sécurité, les mots de passe ne seront pas communiqués dans cette procédure, mais ils doivent être connus par les membres du service IT, et sont également disponibles sur le **KeePass**.

Après avoir renseigné le mot de passe, une fenêtre s'ouvre avec le message suivant : **Le mot de passe a été défini**, cliquer sur **OK** pour valider l'action réalisée sur le compte **Informatique**.



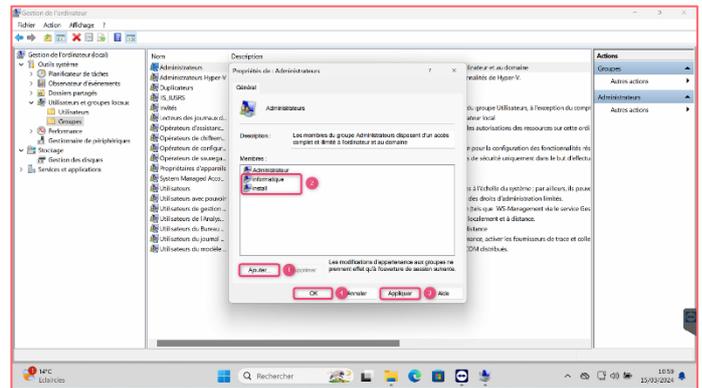
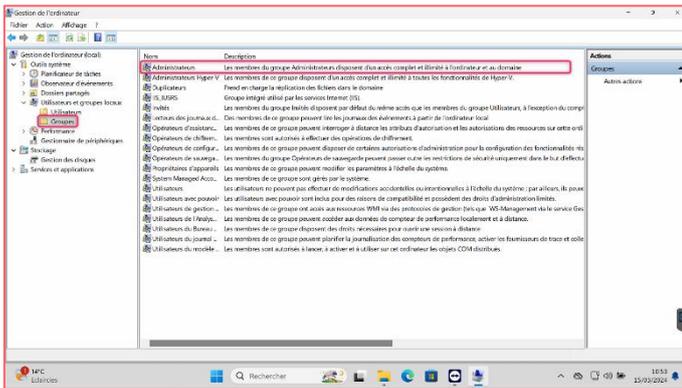
2.1.3. Groupe Administrateurs

Ces deux comptes locaux (Install et Informatique) doivent être administrateurs du poste afin qu'ils puissent disposer d'un **accès complet et illimité** à l'ordinateur et au domaine. Pour cela, il est nécessaire de les ajouter au groupe **Administrateurs** : dans la **Gestion de l'ordinateur**, cliquer sur **Utilisateurs et groupes locaux**, **Groupes** puis sur **Administrateurs**.

Une fenêtre s'ouvre, dans laquelle on peut visualiser et modifier les membres de ce groupe Administrateurs. Il faut désormais ajouter les comptes **Install** et **Informatique** au groupe, en procédant de cette manière :

- ▶ Cliquer sur **Ajouter**
- ▶ Sélectionner les utilisateurs **Informatique**, puis **Install** dans la fenêtre qui s'ouvre
- ▶ Cliquer sur **Appliquer** puis sur **OK**

Si un poste est préparé sans un de ces deux comptes en Administrateurs, cela causerait des **problèmes d'ordre technique** dans la poursuite de sa préparation. De plus, le support IT ne pourra plus avoir accès à ce poste lorsqu'il sera hors réseau.



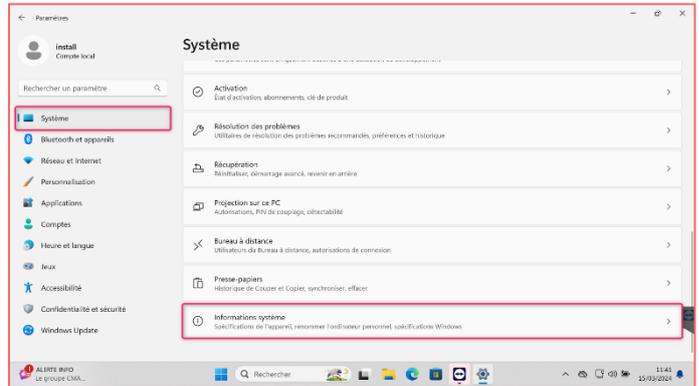
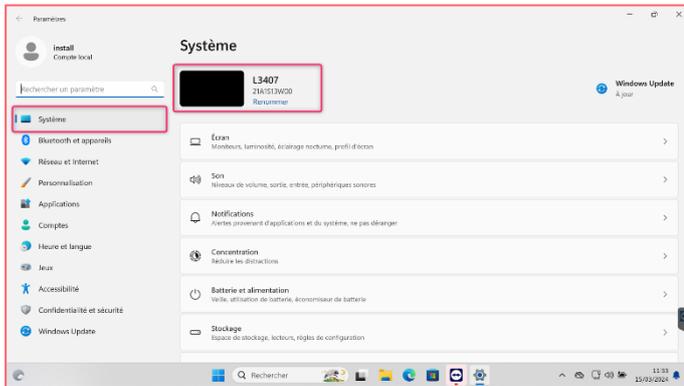
2.2. Mise dans le domaine

Pour la bonne configuration du poste, il est nécessaire de le rentrer dans le **domaine Videlio**. Avant cela, il est primordial de s'assurer qu'il soit **nommé correctement** : son nom doit être le numéro inscrit sur l'étiquette qui est collée dessus, il commence toujours par un **L** suivi de quatre chiffres.

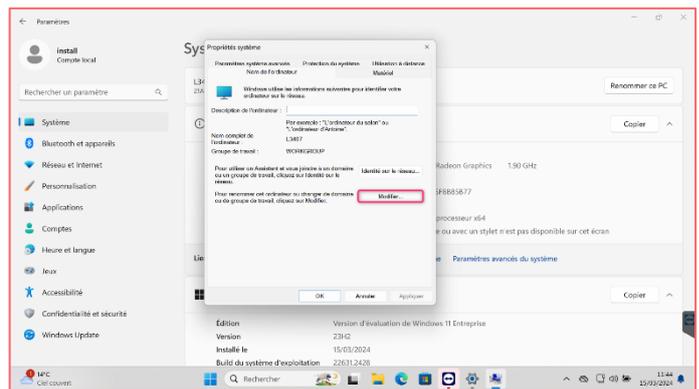
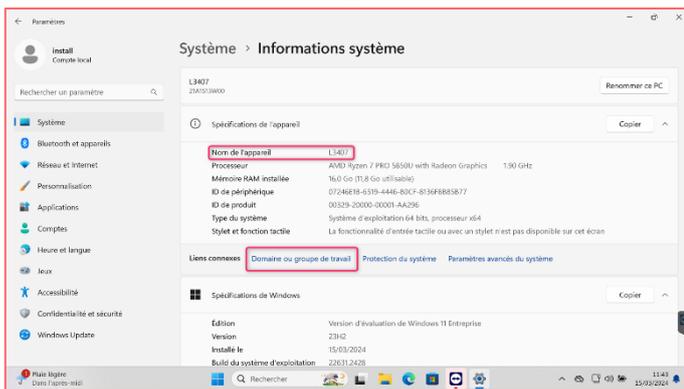
Cette vérification s'effectue dans les paramètres du poste, dans l'onglet **Système**.

Si le nom du poste n'est pas le bon, il est primordial de le modifier avant toute autre action, en cliquant sur **Renommer**, en renseignant le **nom correct** qui lui est attribué puis en **redémarrant** le poste.

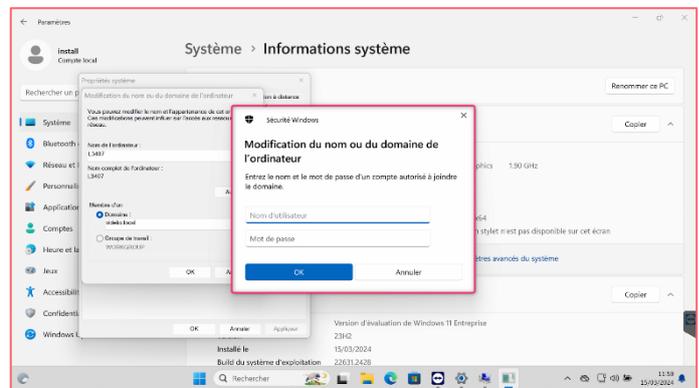
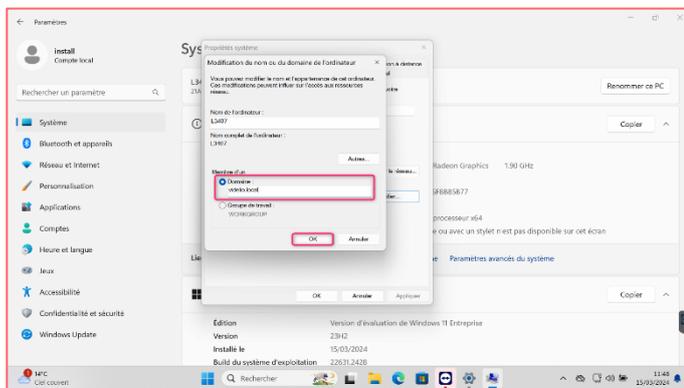
Une fois cette vérification effectuée, la mise dans le domaine du poste peut débuter. Pour ce faire, il faut se rendre dans l'onglet **Informations systèmes**.



- ▶ Ensuite, sélectionner l'option **Domaine ou groupe de travail**
- ▶ Une fenêtre s'ouvre, cliquer sur **Modifier**



- ▶ Cocher la case **Domaine** et renseigner le domaine de Videlio : **videlio.local**
- ▶ **Valider** en cliquant sur **OK**, des identifiant et mot de passe d'un administrateur du domaine sont nécessaire pour la confirmation de l'action – si la personne qui prépare le poste n'a pas de **compte adm**, elle doit se rapprocher d'un membre du service IT qui en possède un afin de poursuivre la préparation du poste
- ▶ **Redémarrer** le poste pour que l'action effectuée devienne effective



3. Installation des applications

Pour la bonne préparation du poste, certaines applications sont à installer et à configurer manuellement pour qu'elles soient utilisables. Les fichiers exécutables nécessaires sont disponibles sur une clé spécialisée, **Setup4Fog**, dans le sous-dossier du même nom.

Les étapes pour chaque application sont expliquées ci-dessous.

3.1. Ninite

 Ninite 7Zip Chrome TeamViewer 15 VLC Installer	15/07/2021 10:44	Application	416 Ko
--	------------------	-------------	--------

Ninite est un système de gestion de packages qui permet d'installer automatiquement différentes applications en les regroupant dans un unique exécutable d'installation.

Ce Ninite à installer comprend les logiciels suivants :

- ▶ **7-Zip**, pour la compression de données et d'archivage de fichiers
- ▶ **Chrome**, navigateur web
- ▶ **TeamViewer**, pour la téléassistance et la prise en main à distance
- ▶ **VLC Media player**, lecteur multimédia pour les vidéos

Afin d'installer toutes ces applications, il est nécessaire de lancer l'exécutable Ninite et tout s'effectuera de manière automatique. Une fenêtre s'ouvrira pour afficher l'avancée des installations puis signalera lorsque tout sera installé, il faut cliquer sur OK pour finaliser ces actions.

3.2. Forticlient

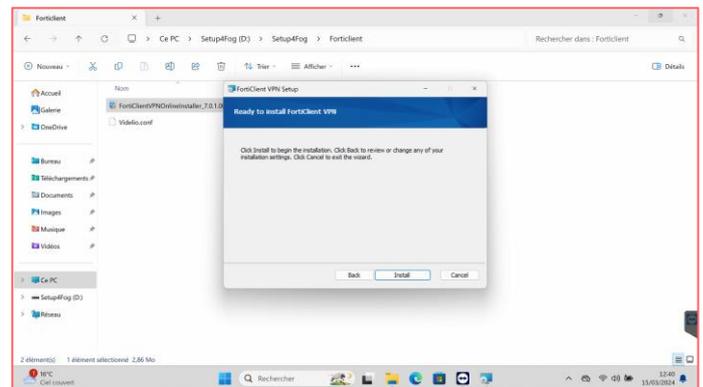
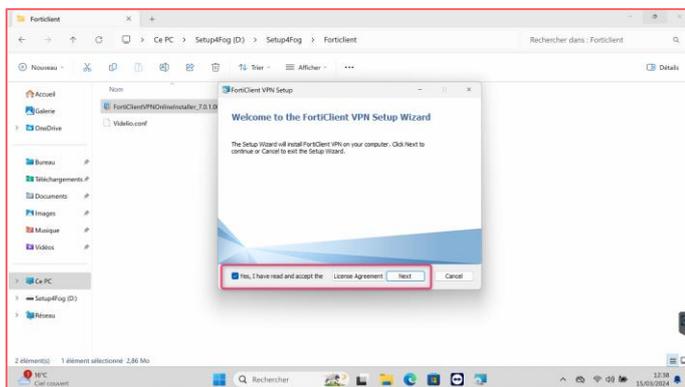
 FortiClientVPNOnlineInstaller_7.0.1.0083	03/09/2021 11:16	Application	2934 Ko
 Videlio.conf	07/11/2018 16:55	Fichier CONF	12 Ko

FortiClient est la solution de VPN utilisée dans l'entreprise, pour permettre aux utilisateurs d'être connecté au réseau Videlio sans être présent en agence.

3.2.1. Installation

L'exécutable est présent dans le sous-dossier Forticlient, il faut le lancer puis :

- ▶ Accepter les **termes du contrat** de licence en **cochant** la case et en cliquant sur **Next**
- ▶ Lancer l'installation en cliquant sur **Install**

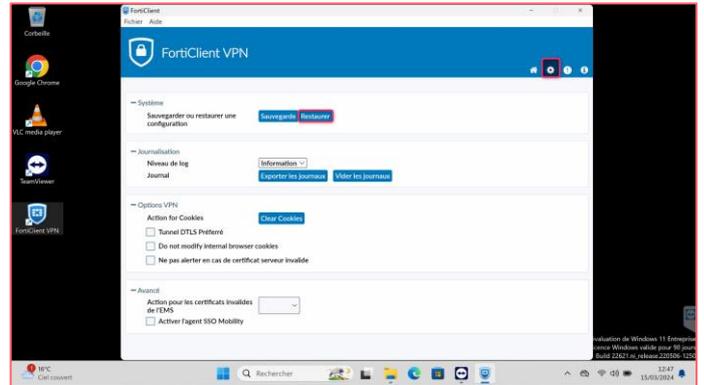
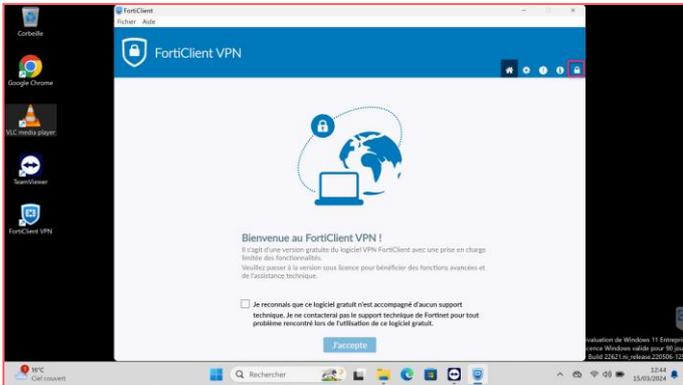


3.2.2. Configuration

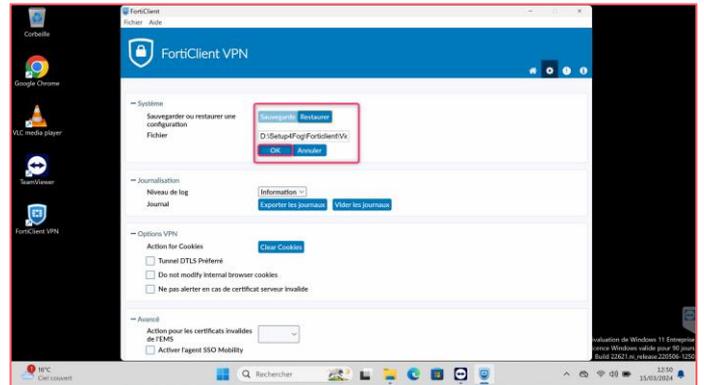
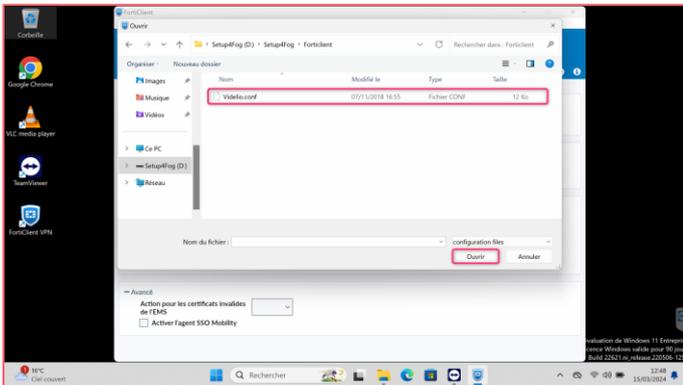
Une fois l'installation de Forticlient achevée, il est nécessaire de le configurer pour qu'il soit correctement utilisable par les utilisateurs.

Pour ce faire, il est nécessaire d'ouvrir le logiciel puis d'effectuer les actions suivantes :

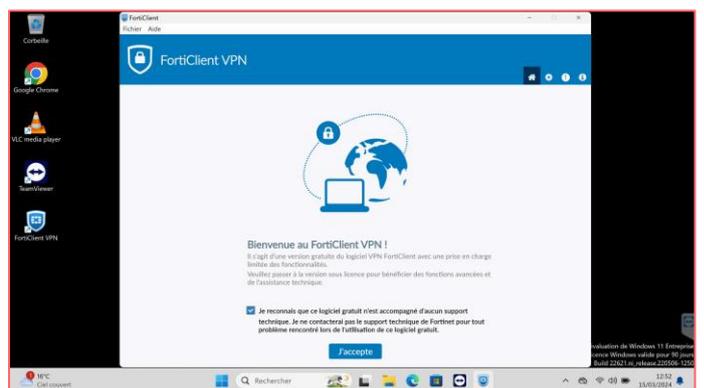
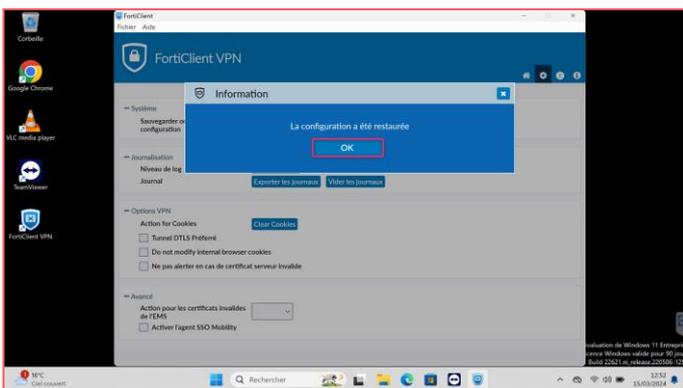
- ▶ Cliquer sur l'icône **Cadenas** en haut à droite de la page pour pouvoir effectuer les actions nécessaires
- ▶ Cliquer sur l'icône **Réglages** puis sur **Restaurer**



- ▶ Sélectionner le fichier **Videlio.conf**, présent sur la clé Setup4Fog dans le sous-dossier Forticlient, puis cliquer sur **Ouvrir**
- ▶ Cliquant sur **OK** pour que le fichier de configuration s'applique correctement au logiciel



- ▶ Un message de confirmation s'affiche, cliquer sur **OK**
- ▶ Cliquer sur l'icône **Maison**, cocher la case puis accepter

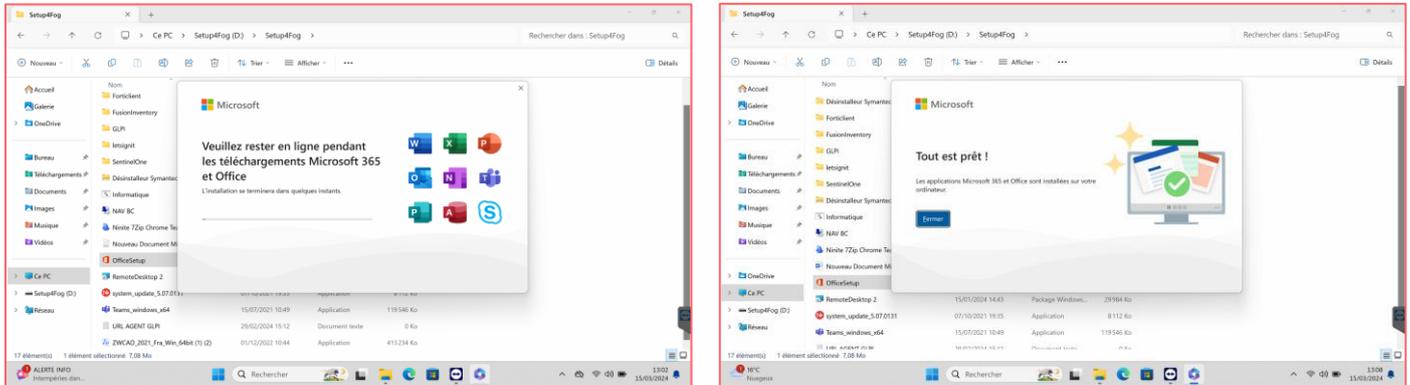


3.3. Office 365

 OfficeSetup	03/09/2021 11:14	Application	7 253 Ko
---	------------------	-------------	----------

L'exécutable [OfficeSetup](#) permet d'installer différentes applications Microsoft 365 et Office telles que les applications et services cloud sécurisés suivants : Teams, One Drive, SharePoint, Exchange, Word, Excel, Powerpoint, Outlook...

Pour installer ces logiciels, il est nécessaire de lancer l'exécutable, toute l'installation se fait de manière autonome par la suite, sans action nécessaire de notre part.



Une fenêtre s'ouvrira pour afficher l'avancée des installations puis signalera lorsque tout sera installé, il faut cliquer sur Fermer pour finaliser ces actions.

3.4. Teams Work or School

 Teams_windows_x64	15/07/2021 10:49	Application	119 546 Ko
---	------------------	-------------	------------

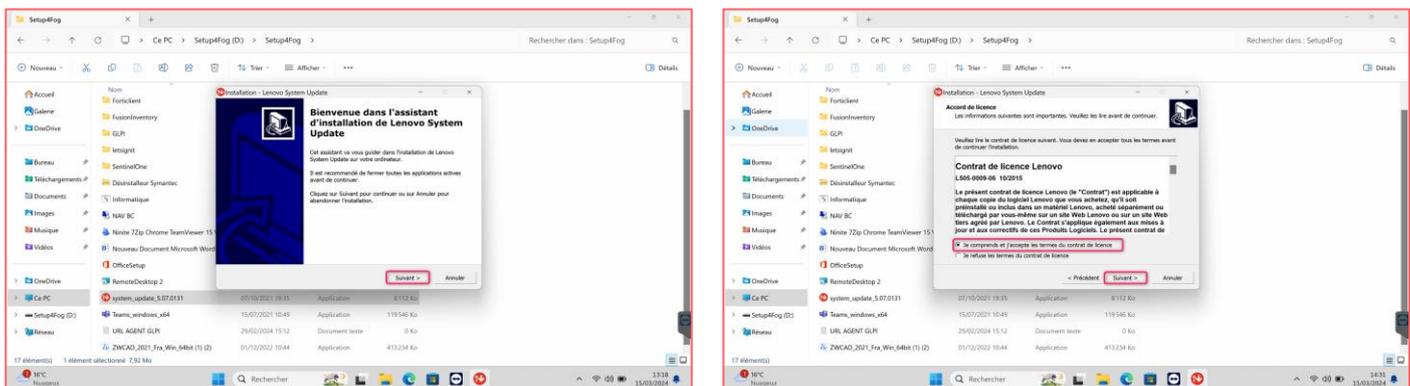
La version de Teams installée dans le package Office Setup n'est pas adaptée à l'utilisation en entreprise. Il est alors nécessaire d'installer une autre version, [Teams Microsoft Work or School](#) et de supprimer la première version installée au préalable. L'installation nécessite de lancer l'exécutable, elle s'effectue ensuite de manière totalement autonome, puis l'application s'ouvrira sur le poste lorsqu'elle sera installée.

3.5. System Update

 system_update_5.07.0131	07/10/2021 19:35	Application	8 112 Ko
---	------------------	-------------	----------

[Lenovo System Update](#) est un logiciel utilitaire afin de garder le poste à jour. Il est à installer uniquement sur les postes Lenovo. Pour l'installer, il est nécessaire de lancer l'exécutable, toute l'installation se fait de manière autonome par la suite, sans action nécessaire de notre part.

Une fenêtre s'ouvrira pour afficher l'avancée des installations puis signalera lorsque tout sera installé, il faut cliquer sur Fermer pour finaliser ces actions.



3.6. Sentinel One

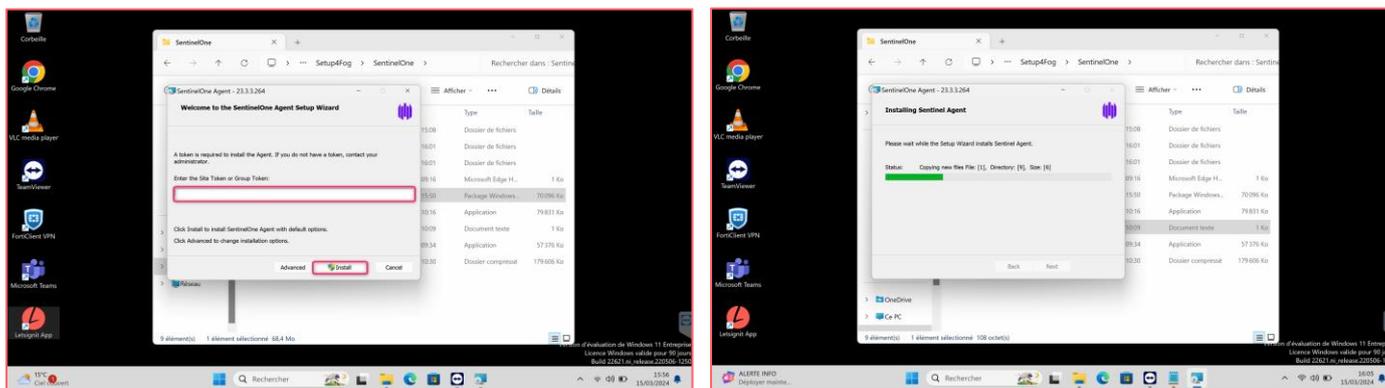
 SentinelOneInstaller_windows_64bit_v23_...	28/08/2023 10:16	Application	79 831 Ko
 token	26/04/2023 10:09	Document texte	1 Ko

Sentinel One est la solution d'antivirus utilisée dans l'entreprise, c'est un logiciel primordial à installer.

L'exécutable est présent dans le sous-dossier SentinelOne, il faut le lancer pour l'installer puis :

- ▶ Copier-coller la clé présente dans le fichier **Token** puis cliquer sur **Installer**

Une fenêtre s'ouvrira pour afficher l'avancée des installations puis signalera lorsque tout sera installé, il faut cliquer sur Fermer pour finaliser ces actions.



3.7. Letsignit

 Letsignit App Setup 1.7.7	20/07/2020 17:51	Application	85 310 Ko
---	------------------	-------------	-----------

Letsignit est un logiciel destiné à la signature pour les mails d'entreprise.

Pour l'installer, il est nécessaire de lancer l'exécutable, l'installation se fera de manière totalement autonome sans aucune action de notre part.

3.8. GLPI

 glpi agent install 1	06/03/2024 17:07	Fichier de commande Windows	1 Ko
 GLPI-Agent-1.7-x64	29/02/2024 14:37	Package Windows Installer	18 883 Ko

L'agent GLPI permet de faire remonter le poste sur GLPI pour optimiser la gestion du parc informatique.

Les actions suivantes doivent impérativement être réalisées à partir du compte Install.

Pour ce faire, il est nécessaire de copier-coller ces deux fichiers sur le bureau du poste :

- ▶ Fichier .bat : **glpi agent install 1**
- ▶ Fichier .msi : **GLPI-Agent-1.7-x64**

Ensuite, les actions à effectuer sont les suivantes :

- ▶ Fichier .bat : glpi agent install 1 → exécuter ce fichier en tant qu'administrateur
- ▶ Ouvrir un navigateur Web et rechercher l'adresse IP présente dans le Fichier .txt : fichier_GLPI
Adresse IP : **127.0.0.1:62354**
- ▶ Cliquer sur **Force an inventory** pour que le poste remonte sur GLPI
- ▶ Supprimer les deux fichiers du bureau du poste
Attention : veiller à les supprimer de la corbeille également

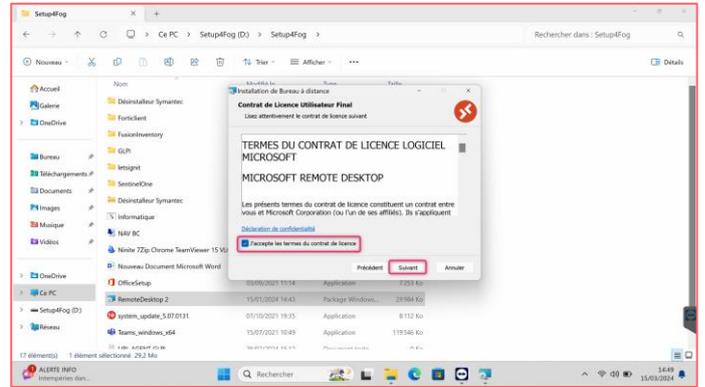
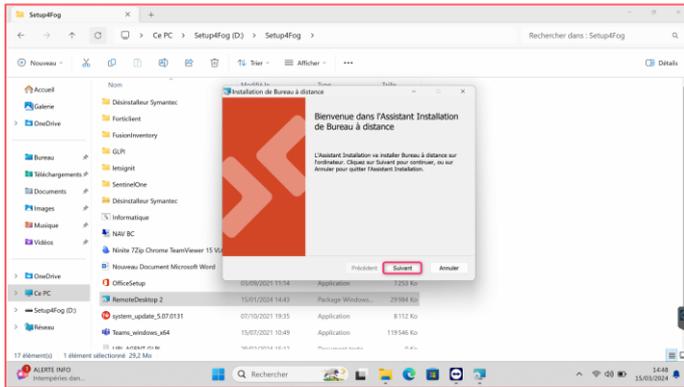
3.9. Remote Desktop



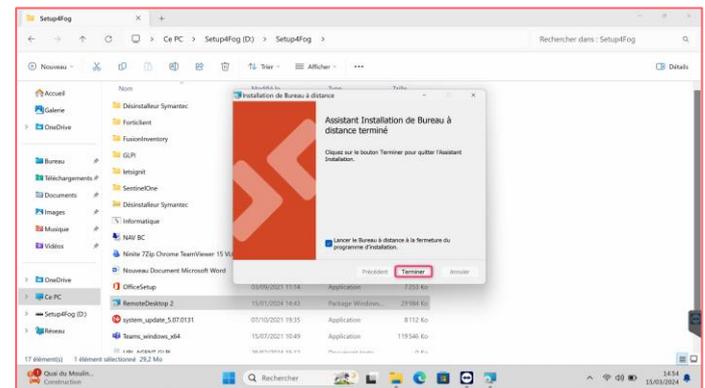
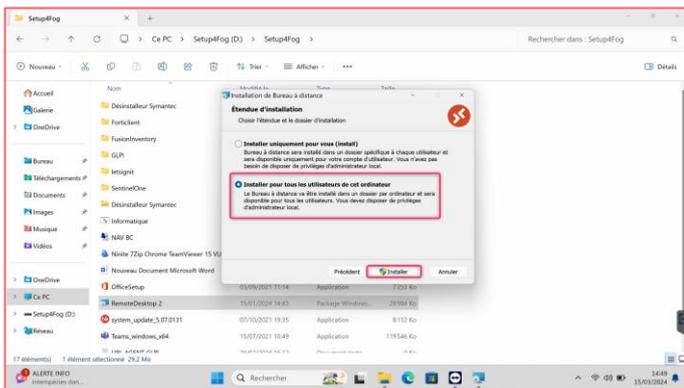
Remote Desktop est un logiciel de bureau à distance permettant aux utilisateurs de pouvoir accéder à certaines applications en connexion à distance.

Pour installer ce logiciel, il est nécessaire de :

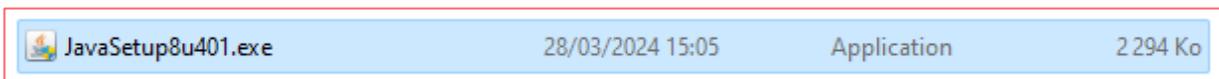
- ▶ Lancer l'exécutable puis cliquer sur **Suivant**
- ▶ Accepter les **termes du contrat** de licence puis cliquer sur **Suivant**



- ▶ Cocher la case **Installer pour tous les utilisateurs de cet ordinateur** et cliquer sur **Installer**
- ▶ L'installation est achevée, cliquer sur **Terminer**



3.10. Java



Java est un langage de programmation à installer sur les postes, particulièrement utilisé pour Visual Planning. Pour l'installer, il faut lancer l'exécutable et l'installation se fera de manière autonome.

3.11. Mises à jour

Pour finaliser la préparation du poste, il est nécessaire de contrôler ses mises à jour, et de les effectuer si besoin :

- ▶ **Lenovo Update System** (ou autre logiciel si le poste n'est pas de la marque Lenovo)
- ▶ **Windows Update** dans les paramètres du poste

Pour la bonne finalisation de la préparation du poste, il est important de bien le nettoyer avec le spray de nettoyage et un chiffon dédié. Cela relève de notre sérieux, merci de bien penser à cette étape !

4. Attribution du poste

4.1. Étiquette du poste

Il est important de bien vérifier que le poste en préparation possède une étiquette Vidélio numérotée (le numéro d'identification du poste est la lettre L suivie de 4 chiffres). S'il n'en possède pas, il faut lui en coller une puis suivre particulièrement l'étape 4.3.1.

4.2. GLPI

4.2.1. Attribution du poste – GLPI

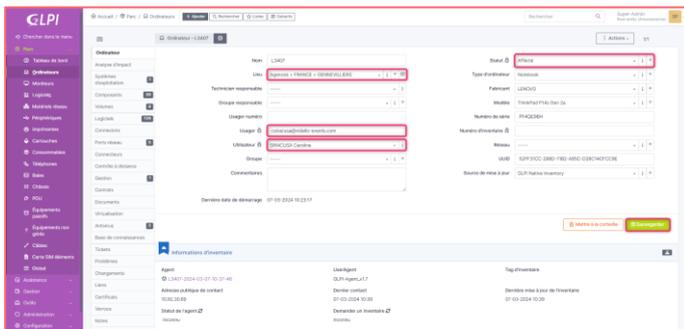
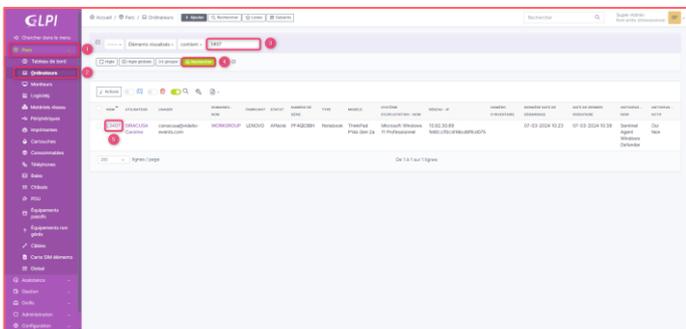
Pour la bonne gestion du parc informatique, il est nécessaire d'attribuer le poste sur GLPI, pour ce faire :

- ▶ Se rendre dans les onglets **Parc**, puis **Ordinateurs**
- ▶ Rechercher le poste avec son numéro d'étiquette puis le sélectionner en cliquant dessus

Ensuite, il faut remplir les champs suivants :

- ▶ **Statut** : Affecté
- ▶ **Lieu** : Agence de l'utilisateur
- ▶ **Usager** : Adresse mail de l'utilisateur
- ▶ **Utilisateur** : Nom et prénom de l'utilisateur

Valider l'attribution en cliquant sur **Sauvegarder**



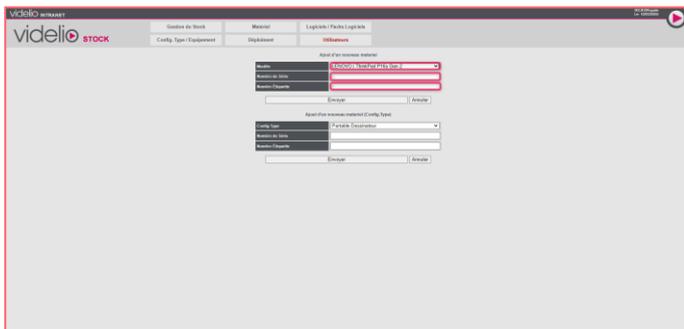
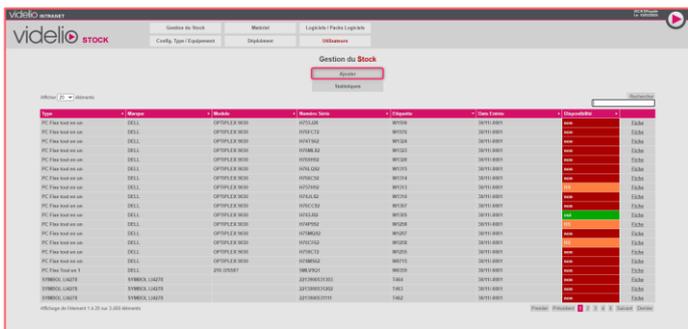
4.3. Gestion de stock

4.3.1. Intégration du poste – Gestion de stock

Seulement dans le cas d'un nouveau poste

Si le poste préparé est nouveau et qu'une étiquette vient de lui être collée, alors il n'existe pas sur la gestion de stock. Il est donc nécessaire de le créer, pour cela il faut cliquer sur **Ajouter**, puis renseigner les champs suivants :

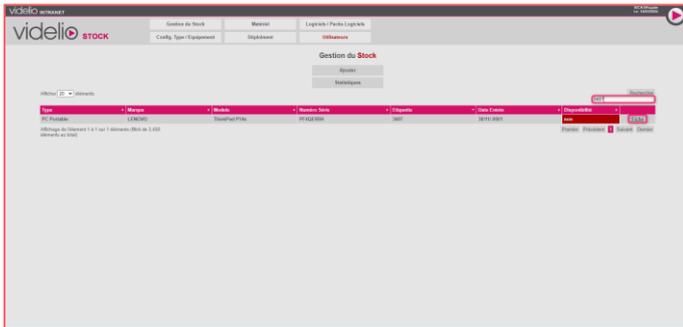
- ▶ **Modèle** du PC
- ▶ **Numéro de série** du PC
- ▶ **Numéro Etiquette** du PC



4.3.2. Attribution du poste – Gestion de stock

Il est important d'attribuer le poste à son utilisateur sur la gestion de stock pour la régularisation de la gestion du parc informatique. Pour cela, voici les actions à suivre :

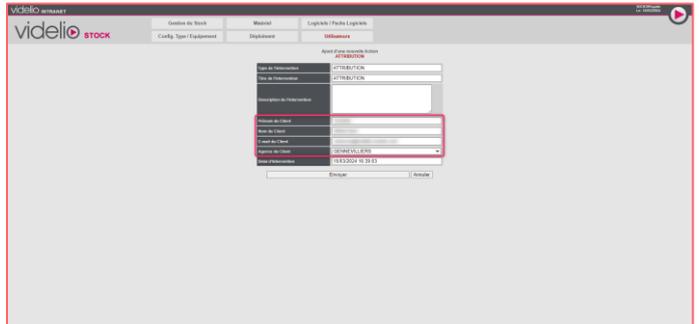
- ▶ Chercher le poste avec son **numéro d'étiquette** puis cliquer sur **Rechercher**
- ▶ Sélectionner la fiche du poste en cliquant sur **Fiche**
- ▶ Sélectionner **ATTRIBUTION** dans le menu déroulant puis sur **Envoyer**



Il est ensuite nécessaire de remplir les champs suivants :

- ▶ **Prénom** de l'utilisateur
- ▶ **Nom** de l'utilisateur
- ▶ **E-mail** de l'utilisateur
- ▶ **Agence** de l'utilisateur

N.B. : Ces informations sont disponibles sur l'annuaire de Vidélio



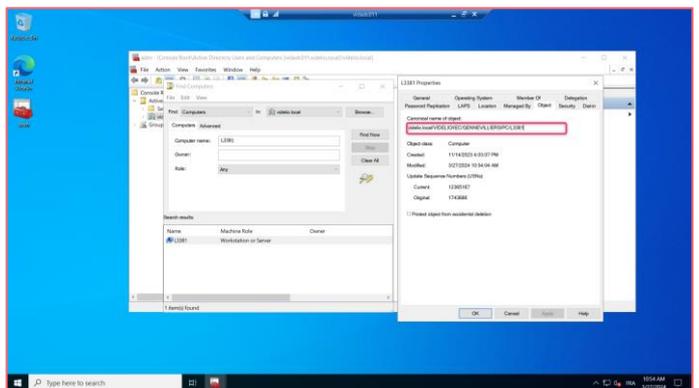
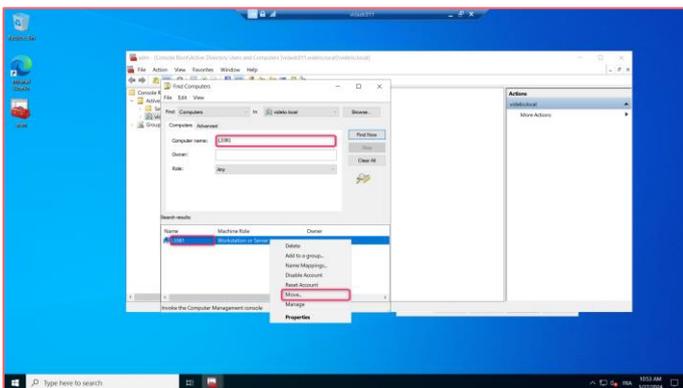
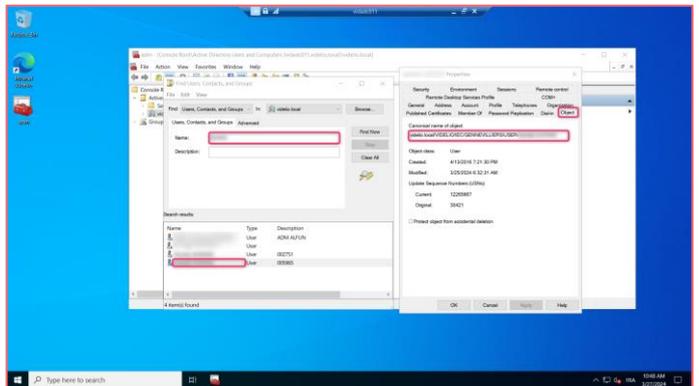
4.4. Active Directory

Avant de donner un poste à un utilisateur, il est important de le mettre dans la bonne **Unité d'Organisation (OU)** sur l'Active Directory.

Il faut d'abord rechercher l'**utilisateur** sur l'**AD** pour visualiser le chemin de son emplacement dans l'**AD**, en cliquant sur la **fiche** de l'utilisateur puis sur **Object**.

Le chemin s'écrit de la manière suivante : **videlio.local/VIDELIO/[entreprise]/[agence]/USER/[nom du collaborateur]**

Entreprise peut être IEC, EVENTS, MEDIA, ou VIDELIO GROUP.



Il est ensuite nécessaire de modifier la recherche dans le menu déroulant en choisissant **Computers** pour trouver la fiche du poste concerné à attribuer, puis faire un clic droit dessus et cliquer sur **Move** pour le placer dans la bonne OU.

Le chemin de l'OU pour le PC sera le même que celui de la fiche utilisateur, à l'exception du dossier **USER** qui sera remplacé par **PC**.

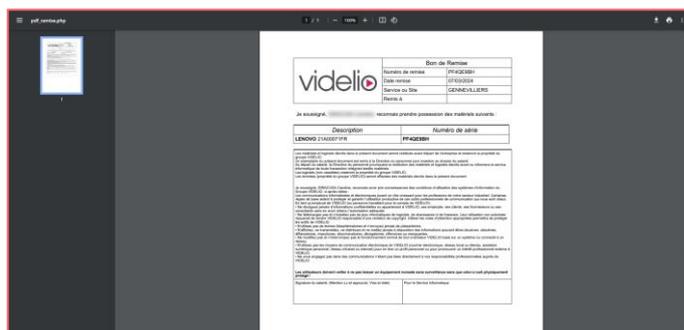
Il est ensuite nécessaire de rentrer sur la fiche du PC pour vérifier que le chemin sélectionné est bien le bon, il s'écrira alors de la manière suivante : **videlio.local/VIDELIO/[entreprise]/[agence]/PC/[numéro du PC]**

4.5. Bon d'attribution

4.5.1. Gestion de stock

L'attribution du poste a été effectuée sur la gestion de stock lors de l'étape 4.3.2. Il est désormais nécessaire d'effectuer un **bon d'attribution**. Pour cela, il faut entrer sur la fiche du poste en question puis cliquer sur Bon de remise.

Un PDF est automatiquement généré, il s'agit du bon d'attribution.



4.5.2. OneDrive – Teams Support Vidélio

Une fois le bon d'attribution généré, il est nécessaire de l'enregistrer sur le One Drive – Teams du support Informatique Vidélio et de le signer numériquement. Il doit se trouver dans le dossier suivant :

O365-VIDELIO-Informatique - Documents\Support\Bons Attribution\Attributions [année en cours]PC

Attention

Ne pas oublier de **signer** le document numériquement avec Adobe Acrobat Reader dans le cadran **Pour le service informatique** avant de l'enregistrer dans le Drive Teams.

Important

Pour faciliter la gestion des bons d'attribution, tous ceux qui sont enregistrés doivent impérativement **respecter** la règle de nommage suivante :

NOM DE FAMILLE Prénom numéro de PC – pdf_remise.pdf

Une fois que le poste aura été récupéré par le collaborateur, ce bon d'attribution devra impérativement être signé par ses soins, avec la mention « **Lu et approuvé** » suivie de la date. Ce bon devra ensuite être déplacé dans le dossier **Signés**, selon ce chemin d'accès :

O365-VIDELIO-Informatique – Documents\Support\Bons Attribution\Attributions [année en cours]PC\Signés

La signature des bons d'attribution s'effectue différemment selon le cas concerné :

- ➔ Si le collaborateur est à l'**agence de Gennevilliers** et vient récupérer son poste au support informatique, il signe ce bon numériquement sur la tablette du support dédiée à cet usage
- ➔ Si le collaborateur est situé dans une **autre agence en France** et que le poste lui est envoyé par colis, le bon doit lui être envoyé par mail, puis il devra nous le renvoyer par mail une fois signé numériquement

5. Origine de la demande

Toutes les demandes de postes doivent être regroupées sur le **One Note** de préparation des postes pour une meilleure organisation et visibilité sur le travail à effectuer.

La demande du poste préparé peut avoir été faite sur différentes plateformes, comme :

- ▶ **EnSo** : pour l'arrivée d'un nouveau collaborateur ou un changement de poste d'un collaborateur déjà dans l'entreprise, qui nécessite un poste de travail
- ▶ **GLPI** : par un ticket d'un collaborateur, généralement pour un changement de poste à la suite de problèmes techniques sur leur poste actuel

5.1. One Note

Un **One Note** de préparation de postes a été mis en place pour permettre une meilleure gestion et organisation du travail à effectuer, auquel les membres du support IT ont accès.

Voici le chemin dédié : **Bloc Note ENSO > ORDINATEURS > PRÉPARATIONS ET VALIDATIONS**

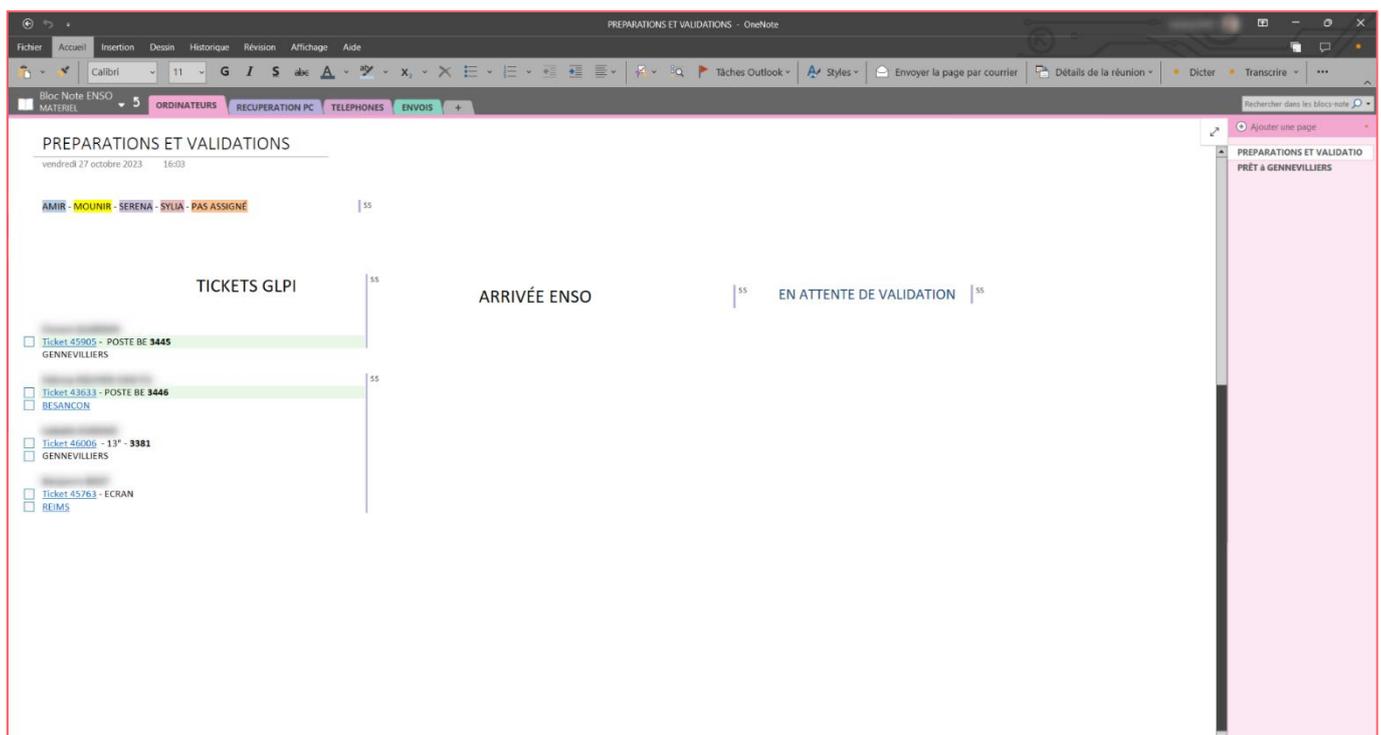
Tous les postes à préparer seront inscrits sur cette page, dans la catégorie **Tickets GLPI** ou **Tickets ENSO**.

Lorsqu'un poste est en cours de préparation, les informations suivantes doivent être précisées à côté du nom du collaborateur concerné :

- ▶ Son **numéro** d'étiquette doit bien être précisé
- ▶ Son **état d'avancement** : A préparer / En cours / Prêt, à attribuer

Une fois la préparation et l'attribution du poste finalisées, le nom du collaborateur et son poste doivent être déplacés dans la bonne rubrique :

- ▶ **Prêt à Gennevilliers** : si le collaborateur se trouve à l'agence de Gennevilliers
- ▶ **Envois > Ville** : si le collaborateur se trouve dans une autre agence, selon sa localisation



5.2. EnSo

EnSo est le logiciel RH permettant de gérer les entrées et sorties des collaborateurs au sein de l'entreprise, des demandes de postes sont réalisées sur cette plateforme.

Qu'il s'agisse d'une arrivée ou d'un changement, des actions sont à effectuer sur **EnSo** une fois le poste prêt et attribué. Il est d'abord nécessaire de rechercher le collaborateur concerné puis de rentrer sur sa fiche en cliquant sur le bouton **Tâches**. Voici les actions suivantes à mener :

- ▶ Ouvrir l'onglet **Dotations informatiques** : on s'intéresse à la partie **Pack Principal** qui concerne l'ordinateur
- ▶ Cocher la case **Terminé** lorsque le poste et l'attribution ont été entièrement finalisés
- ▶ **Numéro Ordinateur** : Renseigner le numéro de l'étiquette de l'ordinateur dans cette case
- ▶ Cliquer sur **Mettre à jour les tâches** pour valider les actions effectuées

Nom	Statut	Changement	Compétence	Poste	Statut
TECHNICIEN NOMADE	VEDELO	CDI	22/04/2024	7/13	Terminé (2)
TECHNICIEN SYSTEMES	VEDELO	CDI	15/04/2024	7/13	Terminé (2)
COMPTABLE FOURNISSEURS	VEDELO	Interimaire	04/04/2024	7/13	Terminé (2)
CHEF DE PROJET	VEDELO/EVENTS	CDI	02/04/2024	7/13	Terminé (2)
INGENIEUR AVANT VENTE	VEDELO	CDI	02/04/2024	7/13	Terminé (2)
TECHNICIEN AUDIOVISUEL	VEDELO	CDI	02/04/2024	7/13	Terminé (2)
TECHNICIEN AUDIOVISUEL	VEDELO	CDI	02/04/2024	7/13	Terminé (2)
DIRECTEUR DES SYSTEMES D'INFORMATION	VEDELO	CDI	02/04/2024	7/13	Terminé (2)
CHEF DE PROJET	VEDELO	CDI	25/03/2024	7/13	Terminé (2)

Tâches de [Nom de l'utilisateur]

Attribution groupes AD (Tâche automatique)

Dotations informatiques

Pack Principal

Terminé

Numéro Ordinateur

Applications

Mettre à jour les tâches

5.3. GLPI

GLPI est la plateforme de tickets permettant au support de traiter les demandes et incidents des collaborateurs.

Si la demande de poste a été effectuée via un ticket sur GLPI, il est nécessaire de **répondre** au collaborateur sur le ticket pour le prévenir que son poste est prêt à être récupéré ou envoyé à son agence.

S'il s'agit d'un remplacement de PC, il faut bien penser à rappeler au collaborateur qu'il doit nous rendre son ancien poste. Le ticket ne sera pas clôturé tant que l'ancien poste n'aura pas été rendu au support informatique.

GLPI

Accueil / Assistance / Tickets

demande de remplacement de PC (46006)

11/01

Ticket

Créé : il y a 8 jours par [Avatar]

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Contrats

Historique

Impression pdf

Tous

demande de remplacement de PC

bonjour

mon PC chauffe la batterie ne tiens plus pouvez vous changer mon PC par un 13" svp

merci à vous bonne journée

Créé : il y a 6 heures par [Avatar]

Ajouté sur OneNote ce jour - attente de validation

OK pour un 13 pouces neuf

Merci

Créé : à l'instant par [Avatar]

Bonjour Isabelle,

Ton nouveau PC est prêt, tu peux venir le récupérer au support informatique. N'oublie pas de sauvegarder les données de ton ancien PC sur ton OneDrive avant de nous le ramener. Nous restons dans l'attente de la réception de ton ancien PC pour la clôture de ce ticket.

Cordialement

Recherche

Super-Admin

Root entry (Arborescence)

SP

Rechercher

SP

Statut: En attente

Urgence: Moyenne

Impact: Moyen

Priorité: Moyenne

Lieu: ... FRANCE > GENNEVILLIERS

Validation: Non soumis à validation

Acteurs

Demandeur

Observateur

Attribué à

Réponse

Sauvegarder