

ASSISTANCE TECHNIQUE ET GESTION DES PARCS INFORMATIQUES

GERDOSOFT

<https://www.gerdosoft.org>

1. Définition générale

L'assistance technique et la gestion de parc informatique consistent à assurer la maintenance, la supervision et le support des équipements informatiques et logiciels d'une entreprise. Cette activité vise à garantir le bon fonctionnement, la disponibilité et la performance du parc informatique tout en réduisant les risques de panne et les interruptions de service.

2. Objectifs de l'activité

- ✚ Offrir un support technique réactif et efficace aux utilisateurs.
- ✚ Maintenir les postes de travail, serveurs et périphériques en bon état.
- ✚ Gérer le cycle de vie complet du matériel informatique.
- ✚ Garantir la sécurité et la mise à jour permanente du système d'information.
- ✚ Optimiser les coûts de maintenance et d'exploitation.

3. Prestations proposées

A. Assistance technique

- ✚ Support utilisateur de niveau 1, 2 et 3 (dépannage sur site ou à distance).
- ✚ Installation, configuration et mise à jour des logiciels et systèmes d'exploitation.
- ✚ Diagnostic et résolution des incidents matériels et logiciels.
- ✚ Gestion des tickets d'incidents et suivi des interventions.
- ✚ Assistance à l'utilisation des outils bureautiques, de messagerie et de sécurité.
- ✚ Formation de base des utilisateurs à l'usage des outils numériques.

B. Gestion du parc informatique

- ✚ Inventaire et suivi du matériel informatique (ordinateurs, imprimantes, serveurs, périphériques).
- ✚ Gestion des licences logicielles et conformité des installations.

RD N° 007/CNIL/Pt/SG/DAJC/SA du 13/04/2018

RCCM: RB/COT/17 A 34889 du 05/12/2017

IFU: 1201502835809

05 BP 9078 Akpakpa Cotonou République du Bénin

Tél : +229 01 64920808/64910808

<https://www.gerdosoft.org>

Page 1 sur 9



- + Supervision du réseau local et des connexions internet.
- + Suivi des performances des postes et serveurs.
- + Planification du renouvellement du matériel obsolète.
- + Gestion centralisée via des outils comme **GLPI**, **OCS Inventory** ou **Microsoft Intune**.

4. Méthodologie de travail

- + Audit initial du parc informatique et identification des besoins.
- + Mise en place d'un outil de supervision et d'inventaire automatisé.
- + Élaboration d'un plan de maintenance préventive et corrective.
- + Suivi régulier des interventions et mise à jour du référentiel matériel.
- + Reporting périodique sur l'état du parc et les incidents traités.
- + Amélioration continue des performances et de la sécurité.

5. Technologies et outils utilisés

- + **Outils de supervision** : GLPI, OCS Inventory, Zabbix, PRTG.
- + **Outils de ticketing et helpdesk** : Jira Service Desk, Freshdesk, Spiceworks.
- + **Logiciels de télémaintenance** : AnyDesk, TeamViewer, Remote Desktop.
- + **Systèmes de déploiement** : Microsoft Intune, PDQ Deploy, SCCM.
- + **Solutions de sauvegarde** : Veeam, Acronis, Synology Active Backup.

6. Bénéfices pour le client

- + Réduction du temps d'arrêt des équipements informatiques.
- + Amélioration de la productivité des utilisateurs.
- + Meilleure visibilité sur l'état et la valeur du parc informatique.
- + Diminution des coûts de maintenance imprévue.
- + Optimisation des ressources matérielles et logicielles.
- + Sécurité accrue grâce à une gestion proactive.

RD N° 007/CNIL/Pt/SG/DAJC/SA du 13/04/2018

RCCM: RB/COT/17 A 34889 du 05/12/2017

IFU: 1201502835809

05 BP 9078 Akpakpa Cotonou République du Bénin

Tél : +229 01 64920808/64910808

<https://www.gerdosoft.org>

Page 2 sur 9



7. Exemples de réalisations possibles

- ✚ Mise en place d'un centre d'assistance technique pour une administration publique.
- ✚ Déploiement d'un système de gestion du parc informatique dans une entreprise industrielle.
- ✚ Installation d'un helpdesk pour une université ou une banque.
- ✚ Supervision et maintenance d'un réseau multisite d'une société de services.

RD N° 007/CNIL/Pt/SG/DAJC/SA du 13/04/2018

RCCM: RB/COT/17 A 34889 du 05/12/2017

IFU: 1201502835809

05 BP 9078 Akpakpa Cotonou République du Bénin

Tél : +229 01 64920808/64910808

<https://www.gerdosoft.org>

Page 3 sur 9



1. General Definition

Technical support and IT asset management involve maintaining, monitoring, and supporting a company's IT equipment and software. This activity aims to ensure the proper functioning, availability, and performance of the IT infrastructure while minimizing the risk of failures and service interruptions.

2. Objectives of the Activity

- ✚ Provide responsive and efficient technical support to users.
- ✚ Keep workstations, servers, and peripherals in good condition.
- ✚ Manage the complete lifecycle of IT hardware.
- ✚ Ensure security and continuous updates of the information system.
- ✚ Optimize maintenance and operational costs.

3. Offered Services

A. Technical Support

- ✚ Level 1, 2, and 3 user support (on-site or remote troubleshooting).
- ✚ Installation, configuration, and updating of software and operating systems.
- ✚ Diagnosis and resolution of hardware and software incidents.
- ✚ Incident ticket management and follow-up of interventions.
- ✚ Assistance with office, messaging, and security tools.
- ✚ Basic user training on digital tools.

B. IT Asset Management

- ✚ Inventory and monitoring of IT hardware (computers, printers, servers, peripherals).
- ✚ Management of software licenses and compliance of installations.
- ✚ Monitoring of the local network and internet connections.

RD N° 007/CNIL/Pt/SG/DAJC/SA du 13/04/2018

RCCM: RB/COT/17 A 34889 du 05/12/2017

IFU: 1201502835809

05 BP 9078 Akpakpa Cotonou République du Bénin

Tél : +229 01 64920808/64910808

<https://www.gerdosoft.org>

Page 4 sur 9



- ✚ Tracking performance of workstations and servers.
- ✚ Planning hardware replacement for obsolete equipment.
- ✚ Centralized management using tools such as GLPI, OCS Inventory, or Microsoft Intune.

4. Work Methodology

- ✚ Initial audit of the IT infrastructure and identification of needs.
- ✚ Implementation of automated monitoring and inventory tools.
- ✚ Development of a preventive and corrective maintenance plan.
- ✚ Regular follow-up of interventions and updates to the hardware inventory.
- ✚ Periodic reporting on the state of the IT infrastructure and resolved incidents.
- ✚ Continuous improvement of performance and security.

5. Technologies and Tools Used

- ✚ **Monitoring tools:** GLPI, OCS Inventory, Zabbix, PRTG.
- ✚ **Ticketing and helpdesk tools:** Jira Service Desk, Freshdesk, Spiceworks.
- ✚ **Remote support software:** AnyDesk, TeamViewer, Remote Desktop.
- ✚ **Deployment systems:** Microsoft Intune, PDQ Deploy, SCCM.
- ✚ **Backup solutions:** Veeam, Acronis, Synology Active Backup.

6. Benefits for the Client

- ✚ Reduced downtime of IT equipment.
- ✚ Increased user productivity.
- ✚ Better visibility of the IT infrastructure and its value.
- ✚ Lower costs for unplanned maintenance.
- ✚ Optimized hardware and software resources.
- ✚ Enhanced security through proactive management.

RD N° 007/CNIL/Pt/SG/DAJC/SA du 13/04/2018

RCCM: RB/COT/17 A 34889 du 05/12/2017

IFU: 1201502835809

05 BP 9078 Akpakpa Cotonou République du Bénin

Tél : +229 01 64920808/64910808

<https://www.gerdosoft.org>

Page 5 sur 9



7. Examples of Possible Projects

- ✚ Setting up a technical support center for a public administration.
- ✚ Deploying an IT asset management system in an industrial company.
- ✚ Installing a helpdesk for a university or a bank.
- ✚ Monitoring and maintaining a multisite network for a service company.

1. Definición general

El soporte técnico y la gestión del parque informático consisten en mantener, supervisar y dar soporte a los equipos y software de una empresa. Esta actividad tiene como objetivo garantizar el correcto funcionamiento, la disponibilidad y el rendimiento de la infraestructura informática, al mismo tiempo que se reducen los riesgos de fallos e interrupciones del servicio.

2. Objetivos de la actividad

- ✚ Proporcionar soporte técnico ágil y eficaz a los usuarios.
- ✚ Mantener en buen estado los puestos de trabajo, servidores y periféricos.
- ✚ Gestionar el ciclo de vida completo del hardware informático.
- ✚ Garantizar la seguridad y la actualización continua del sistema de información.
- ✚ Optimizar los costes de mantenimiento y operación.

3. Servicios ofrecidos

A. Soporte técnico

- ✚ Soporte de usuario de nivel 1, 2 y 3 (resolución de problemas en sitio o de forma remota).
- ✚ Instalación, configuración y actualización de software y sistemas operativos.
- ✚ Diagnóstico y resolución de incidencias de hardware y software.
- ✚ Gestión de tickets de incidencias y seguimiento de intervenciones.
- ✚ Asistencia en el uso de herramientas de oficina, correo y seguridad.
- ✚ Formación básica de los usuarios en el uso de herramientas digitales.

B. Gestión del parque informático

- ✚ Inventario y seguimiento del hardware informático (ordenadores, impresoras, servidores, periféricos).
- ✚ Gestión de licencias de software y cumplimiento de instalaciones.
- ✚ Supervisión de la red local y conexiones a Internet.
- ✚ Seguimiento del rendimiento de los puestos de trabajo y servidores.
- ✚ Planificación de la renovación de hardware obsoleto.
- ✚ Gestión centralizada mediante herramientas como GLPI, OCS Inventory o Microsoft Intune.

4. Metodología de trabajo

- ✚ Auditoría inicial del parque informático e identificación de necesidades.
- ✚ Implementación de herramientas automatizadas de supervisión e inventario.
- ✚ Elaboración de un plan de mantenimiento preventivo y correctivo.
- ✚ Seguimiento regular de las intervenciones y actualización del inventario de hardware.
- ✚ Informes periódicos sobre el estado del parque y las incidencias tratadas.
- ✚ Mejora continua del rendimiento y la seguridad.

5. Tecnologías y herramientas utilizadas

- ✚ **Herramientas de supervisión:** GLPI, OCS Inventory, Zabbix, PRTG.
- ✚ **Herramientas de ticketing y helpdesk:** Jira Service Desk, Freshdesk, Spiceworks.
- ✚ **Software de soporte remoto:** AnyDesk, TeamViewer, Remote Desktop.
- ✚ **Sistemas de despliegue:** Microsoft Intune, PDQ Deploy, SCCM.
- ✚ **Soluciones de respaldo:** Veeam, Acronis, Synology Active Backup.

6. Beneficios para el cliente

- ✚ Reducción del tiempo de inactividad de los equipos informáticos.
- ✚ Mejora de la productividad de los usuarios.
- ✚ Mayor visibilidad sobre el estado y valor del parque informático.
- ✚ Disminución de los costes de mantenimiento imprevisto.
- ✚ Optimización de los recursos de hardware y software.
- ✚ Mayor seguridad gracias a una gestión proactiva.

7. Ejemplos de proyectos posibles

- ✚ Implementación de un centro de soporte técnico para una administración pública.
- ✚ Despliegue de un sistema de gestión del parque informático en una empresa industrial.
- ✚ Instalación de un helpdesk para una universidad o un banco.
- ✚ Supervisión y mantenimiento de una red multisede de una empresa de servicios.