

ENTRE ITILité & Agilité

Une approche de gestion TI pour PME

Présentée par

Alain Chenard

Directeur TI, Buropro Citation

Programme

01



INTRO

5 minutes

02



PRÉSENTATION PERSO

10 minutes

03



MISE EN CONTEXTE

5 minutes

04



S.O.S. INFORMATIQUE

20 minutes

05



CONCLUSION / PÉRIODE DE QUESTIONS

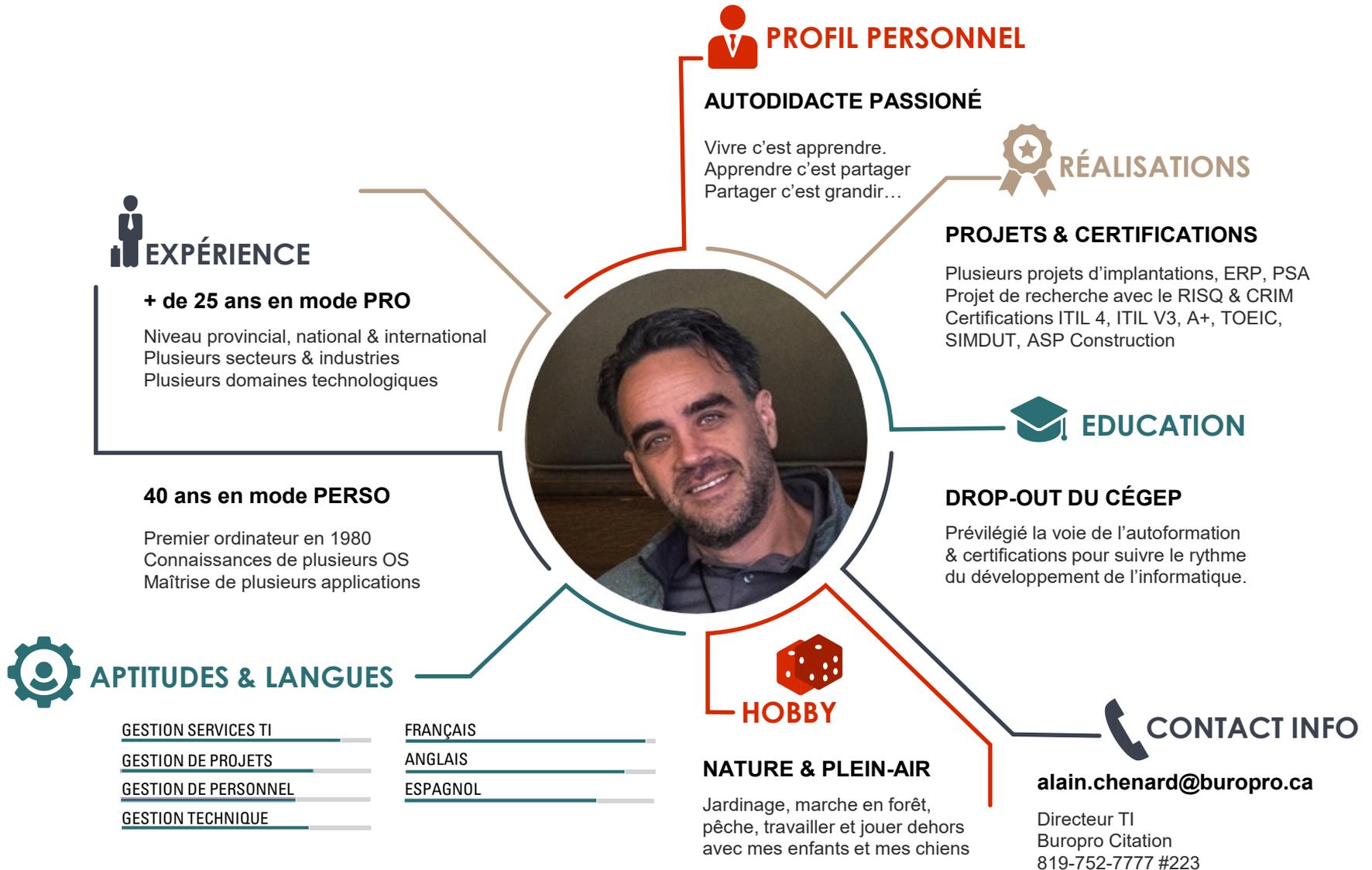
± 5 minutes

INTRO

- Remerciements
- Rencontre JC Beaudry
- La méthode AGILE



PRÉSENTATION PERSO





DIRECTEUR TI

2017 à aujourd'hui

www.buroprocitation.ca

Secteur commerce de détail &
services informatiques aux entreprises

65 M\$ de chiffre d'affaires

425 employés

5 SUCCURSALES

Victoriaville

Drummondville

Saint-Hyacinthe

Beloeil

Granby

**1 transaction à toutes
les 20 secondes**



COORDONATEUR TI

2013 à 2017

www.eoliennesdelerable.com

Secteur énergétique

Filiale de Grupo Elecnor

13 000 employés

45 M\$ de chiffre d'affaires au Canada

11 PARCS ÉOLIENS

Espagne

Brésil

Canada

Projet de 450 M\$

50 éoliennes

100 MegaWatts

Responsable de la norme NERC

(cybersécurité de la production et du transport d'électricité)

<http://securid.novaclic.com/cyber-securite-industrielle/nerc-cip.html>



- Consultant TI (+ 10 ans); plusieurs projets d'implantation, de migration, de maintenance & d'opérations...
 - Bois-Francs
 - Montérégie
 - Montréal
 - Toronto

- ZONEWEB, Chercheur principal RS&DE, 1997-2002
 - Logiciel de mesure de la qualité vidéo en streaming
 - Obtention d'un crédit d'impôts à la RD&DE de 350 000K\$
<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/recherche-scientifique-developpement-experimental-programme-encouragements-fiscaux.html>

Mise en contexte

PME manufacturières

- Besoin de flexibilité, de souplesse
- Quand même besoin d'organisation et de structure
- Pénurie de main-d'œuvre (particulièrement maintenant) donc opèrent sous fortes contraintes
- Pas assez de besoin et/ou ressources \$ pour avoir tech full time (souvent personne non-technique qui gère/décide de l'informatique)
- ITIL trop rigide, lourd, complexe pour dirigeants/décideurs, trop théorique, « pas fait pour nous »

Objectifs de mon approche de gestion

- Continuer de puiser dans ITIL
 - De la structure
 - De l'organisation
- Rejoindre les valeurs Agile
 - D'abord la collaboration
(qui doit passer par la compréhension du sujet)
 - Les individus au lieu des process
 - L'adaptation au changement (flexibilité)
 - Des services opérationnels avant tout

Résultats de mon approche de gestion

- Facilite la compréhension
- Facilite la communication
- Facilite la collaboration

S.O.S. Informatique

Structurer

Pourvoir quelque chose d'une structure, soit la manière dont les parties d'un tout sont arrangées entre elles.

Organiser

S'occuper de chacun des éléments d'un ensemble de façon à constituer un tout cohérent et adapté à sa destination.

Standardiser

Ramener un produit, une production à une norme, à un modèle unique ou à un petit nombre de modèles aux caractéristiques définies.

S.O.S. LES DONNÉES

Données

Documents de bureautique (Office, PDF, courriels)

Documents multimedia (Photos, Vidéos, Musique)

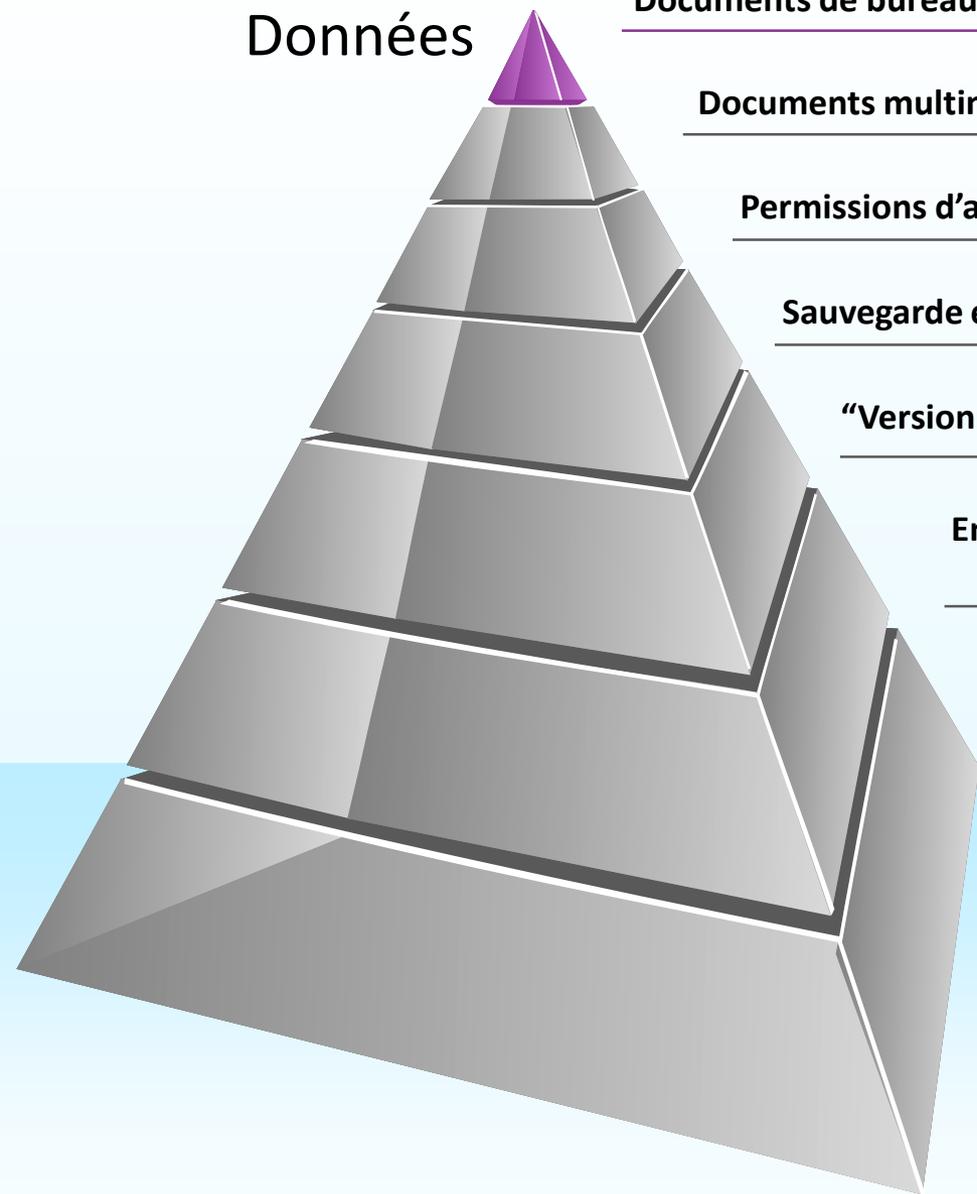
Permissions d'accès (intrinsèques, locales, réseau)

Sauvegarde et restauration

“Versionning” et cycle de vie

Encryption et protection

Metadonnées (géolocalisation, auteur, temps d'édition)



S.O.S. LES LOGICIELS

Logiciels

Suites Office (MS Office, LibreOffice, OpenOffice, NeoOffice, iWork)

Logiciels comptable (Acomba, Sage, Dynacom)

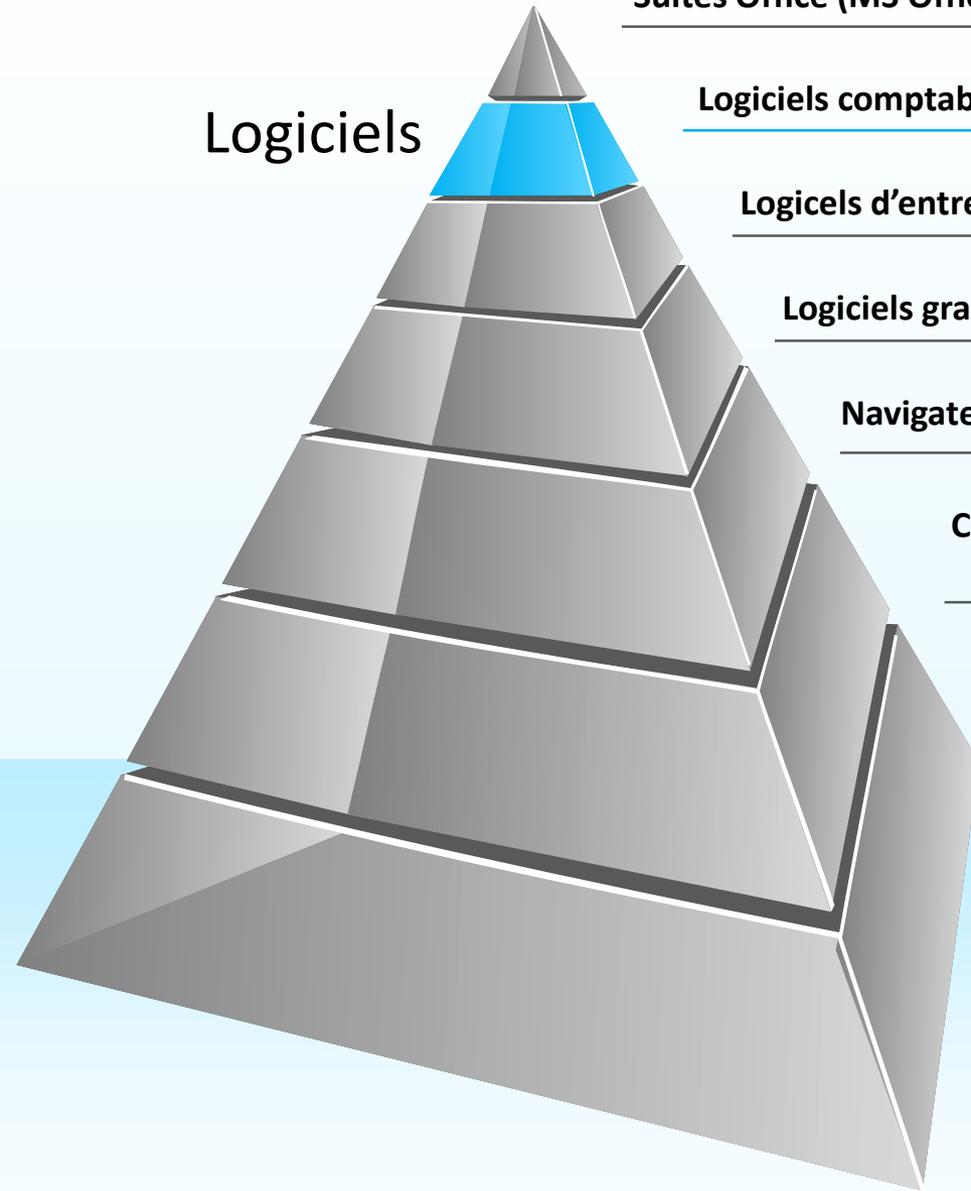
Logiciels d'entreprise (SAP, MS Business Center, Avantage, Genius)

Logiciels graphisme (Photoshop, Illustrator, AutoCAD, DAO)

Navigateurs Internet (Explorer, Edge, Chrome, Firefox, Vivaldi)

Configs utilisateur, permissions d'accès,

Mises-à-jour, DML, sauvegardes configs, baremetal



S.O.S. LES SYSTÈMES D'OPÉRATIONS

Ordi: Microsoft Windows (XP, Vista, 7, 8, 10, Serveur 2008, 2012, 2016)

Ordi: Apple OS (8, 9, X, Tiger, Leopard, Lion, Mavericks, Yosemite)

Ordi : Linux (Red Hat, Ubuntu, Debian, Raspbian, Kali)

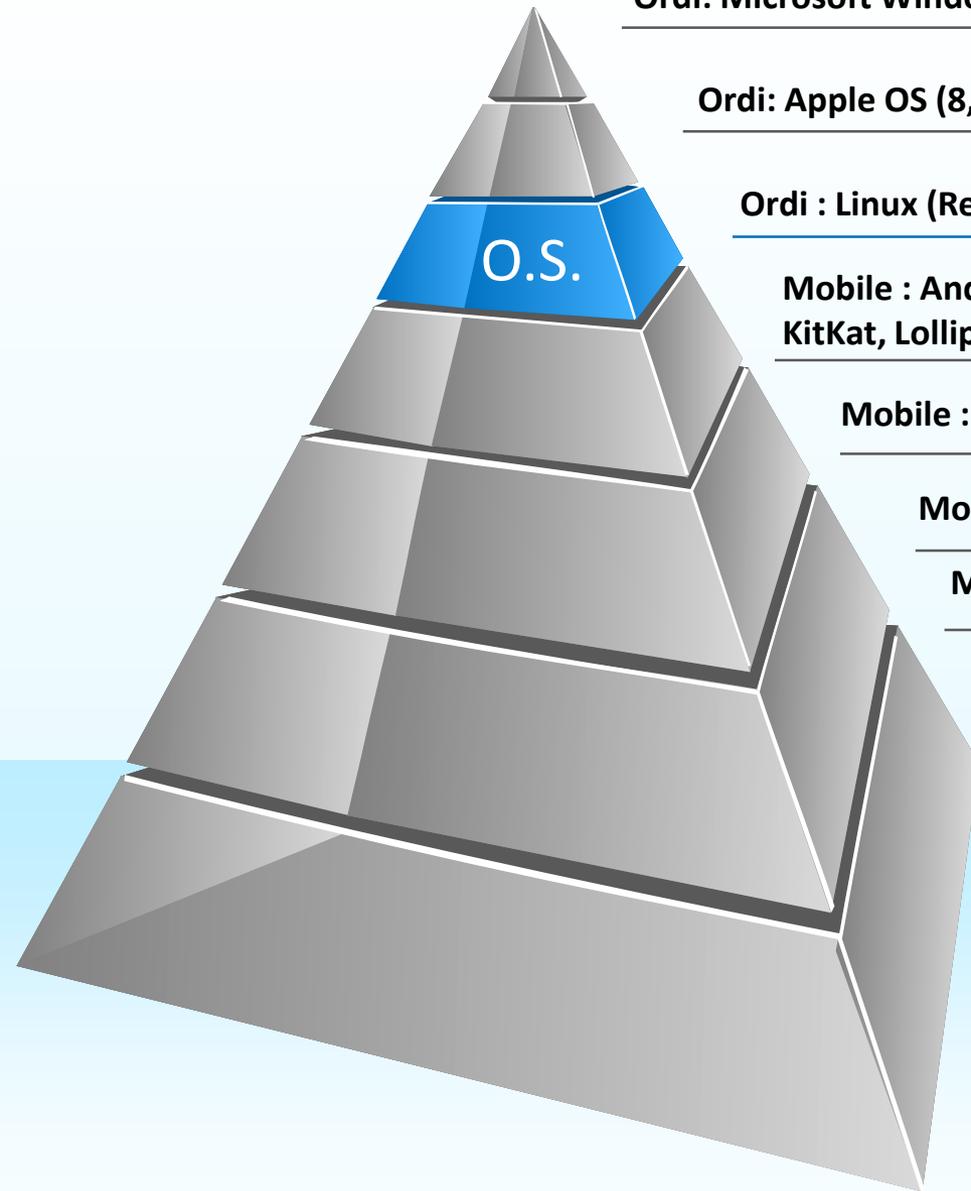
Mobile : Android (Gingerbread, Ice Cream Sandwich, Jelly Bean, KitKat, Lollipop, Marshmallow, Nougat, Oreo)

Mobile : iOS 4 à 11, Apple watchOS 1 à 4)

Mobile : Windows Phone 7, 7.5, 7.8, 8, 10

Mobile : BlackBerry OS 3 à 7, 10 à 10.3.2, QNX

Serveurs entreprise (AS400, UNIX, OS/2, VMS, BSD, BS2000)



S.O.S. LES APPAREILS

Équipements réseau (routeur, commutateur, concentrateur, antennes)

Ordinateurs (tour, portable, tout-en-un, micro-contrôleur)

Appareils mobiles (cellulaire, tablette, lecteur code barre)

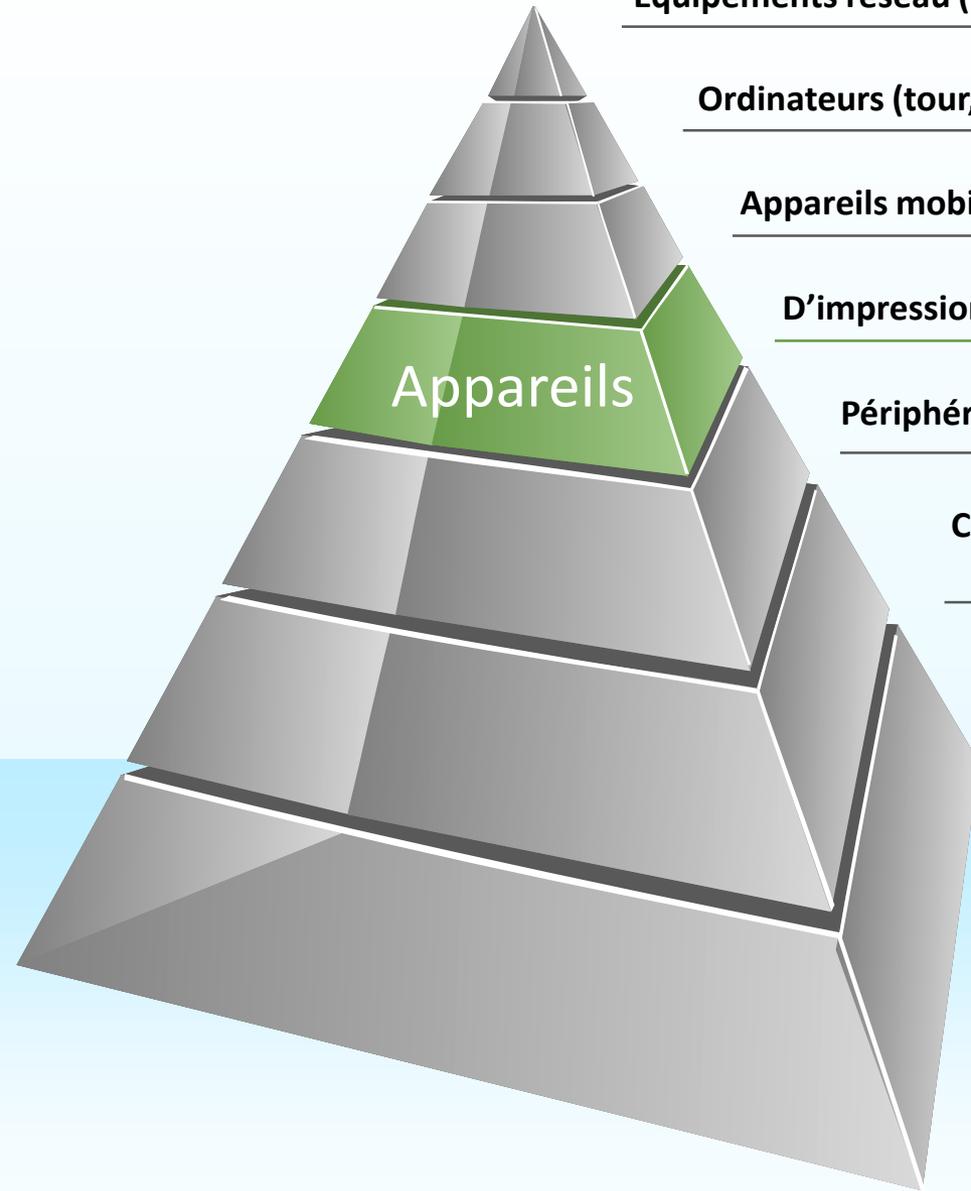
D'impression (imprimantes, copieurs, fax, traceurs, contrôleurs)

Appareils

Périphériques (clavier, souris, caméra, micro, téléviseur, tél.VoIP)

Consoles de jeu (Xbox, Playstation, Wii & switch)

IoT (thermostat, réfrigérateur, voiture, vêtements)



S.O.S. LE RÉSEAU

Câblés (RJ11, RJ45, fibre optique, coaxial)

Sans-fil (wifi, Bluetooth, AirPrint, WifiDirect, GSM, 3G, LTE...)

Réseau Local (LAN), Internet (WAN), Métropolitain (MAN)

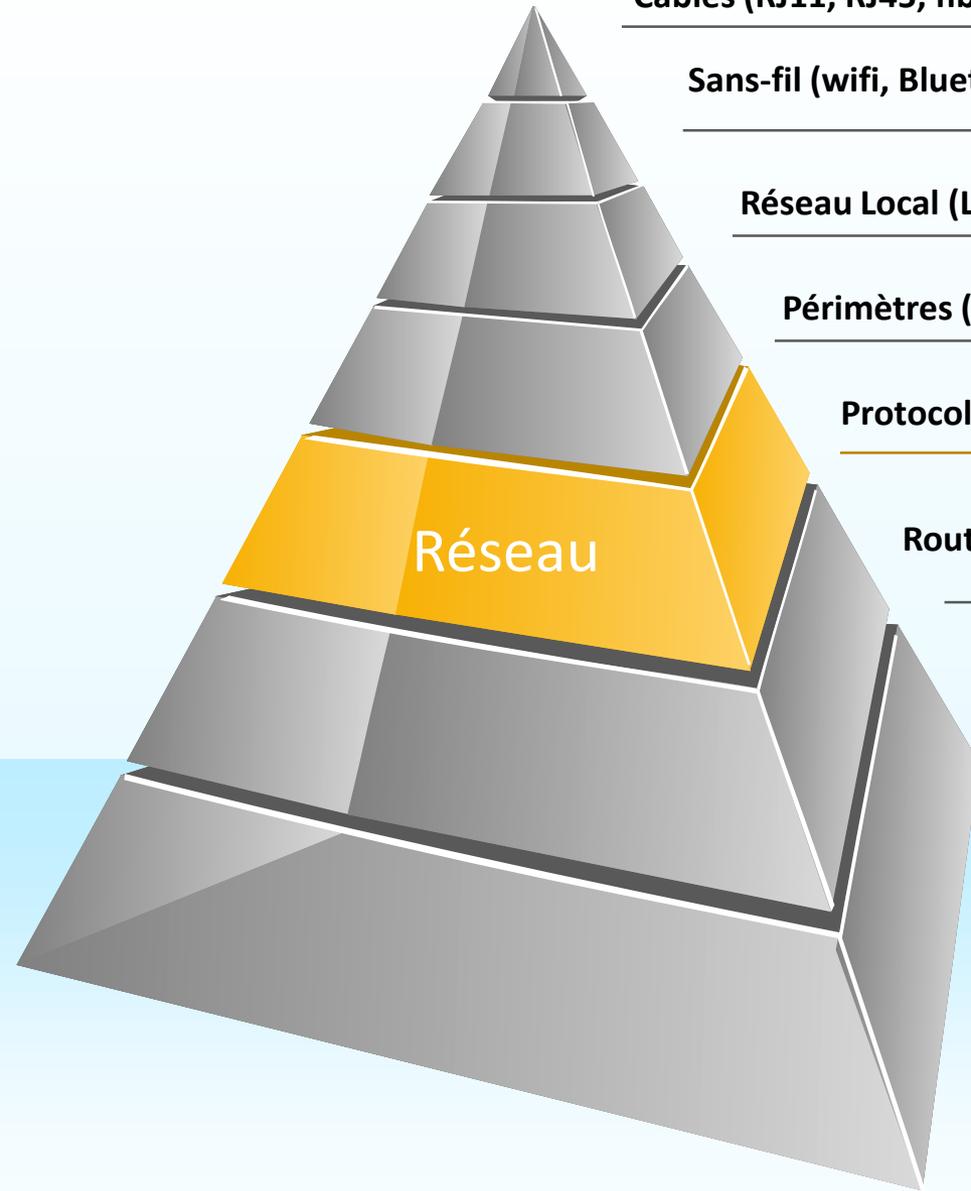
Périmètres (net & subnet), addresses, masques, passerelle

Protocoles (TCP, SMTP, POP, FTP, UPD, ARP, GRE, SMB, SSH, DNS...)

Réseau

Routes et règles de passage (routing, switching, forwarding)

Et beaucoup plus encore...



S.O.S. L'ÉLECTRICITÉ

Voltage, ampérage, wattage

Surtension & Sous-tension

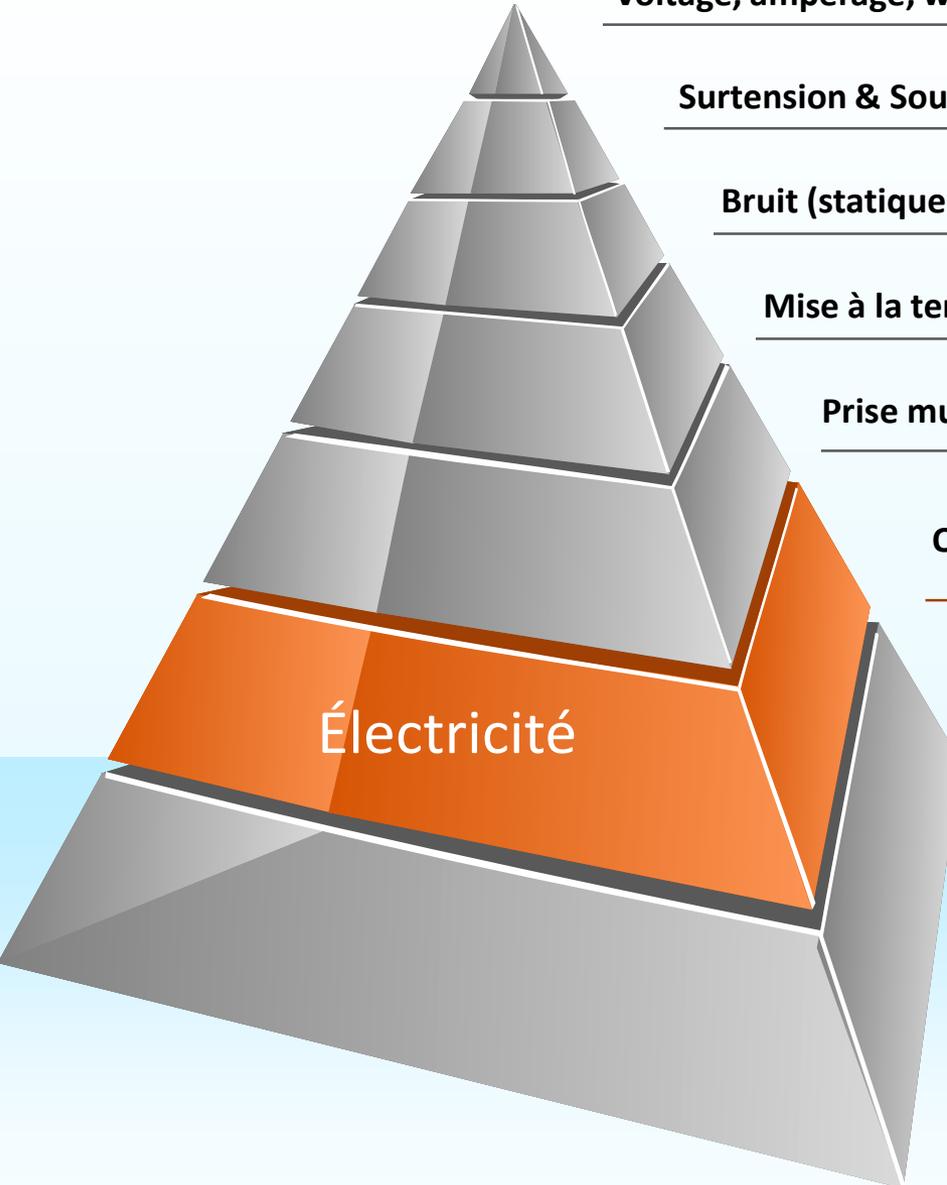
Bruit (statique), IEM, qualité du signal

Mise à la terre (ground) & disjoncteur (breaker)

Prise murale, extension, barre d'alimentation (powerbar)

Onduleur (UPS), piles, génératrice

Lois et règlements (code du bâtiment)



Électricité

S.O.S. L'ENVIRONNEMENT

Température

Humidité

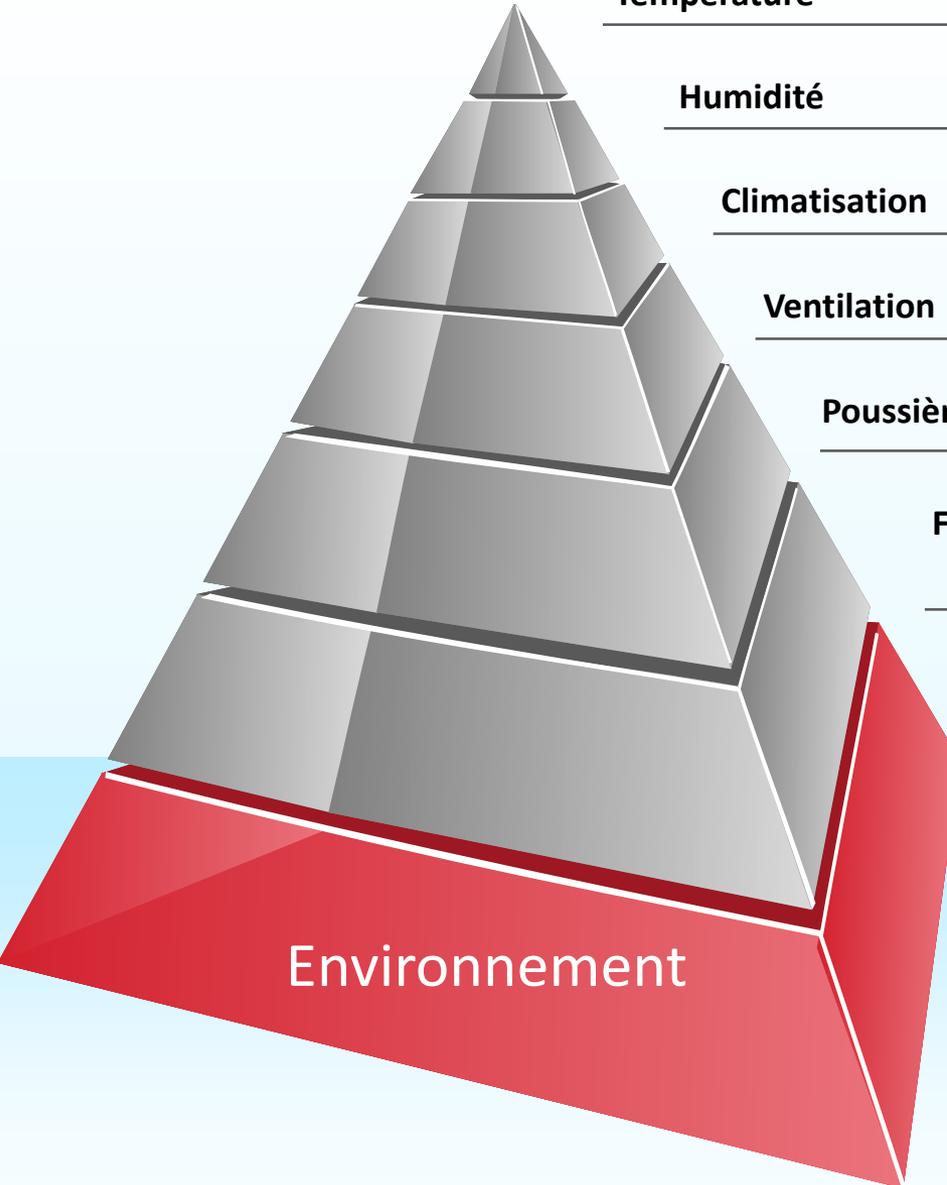
Climatisation

Ventilation

Poussière & particules

Feu & gicleurs

Accès physique
(opération, vol, vandalisme, accès non autorisé)



Environnement

STRUCTURER, ORGANISER, STANDARDISER

Données

L'information qui est produite et consommée

Logiciels

Ce qui permet de produire et de consommer l'information

O.S.

Ce qui pilote les appareils et rend leur utilisation conviviale

Appareils

Tout ce que l'on utilise pour produire et communiquer de l'information

Réseau

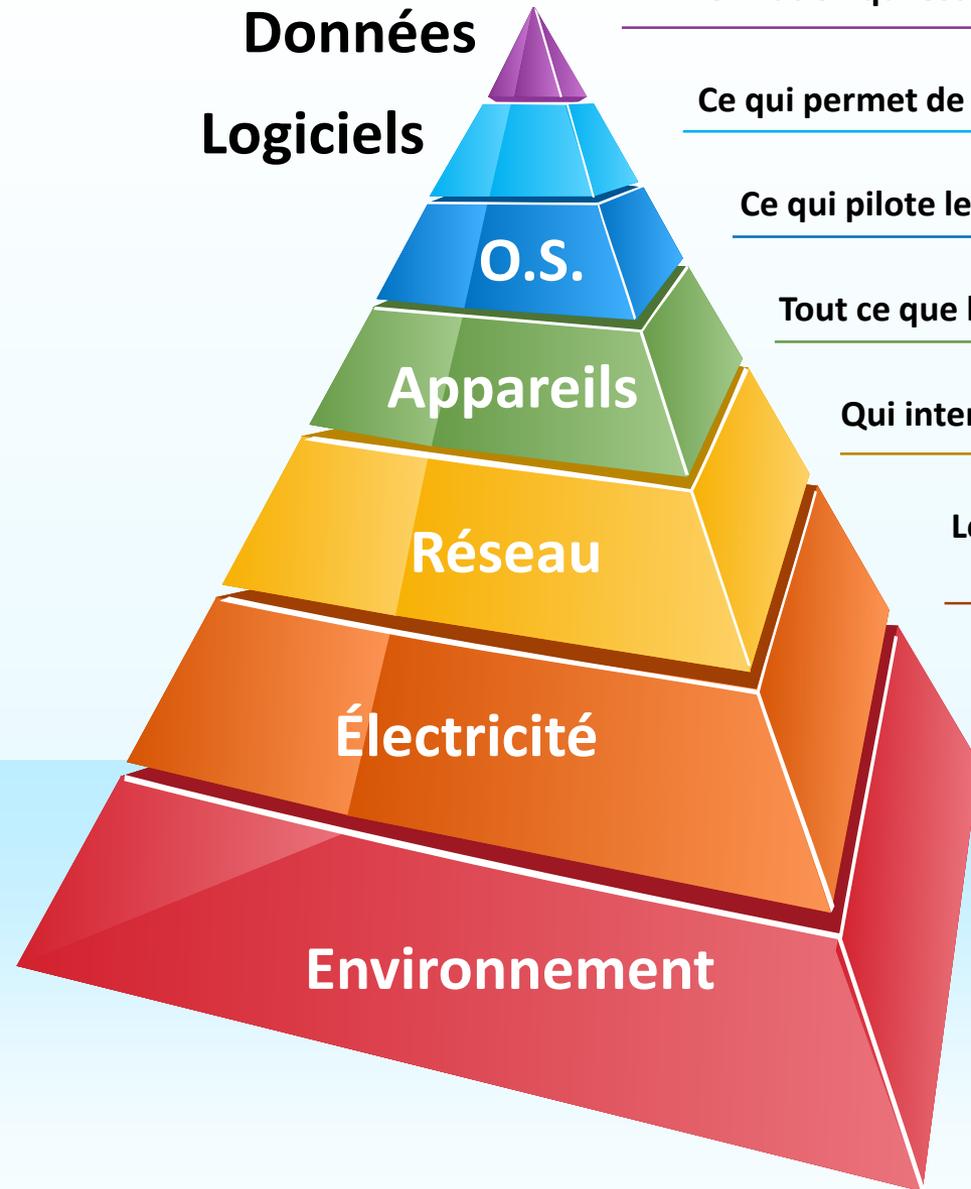
Qui interconnecte tout et qui rend possible les communications

Le sang qui coule dans les appareils comme dans nos veines

Électricité

L'environnement physique sans quoi rien ne peut fonctionner ou bien fonctionner

Environnement



SOMMAIRE DE MA MÉTHODE

Une approche structurée afin de bien découper les rôles et fonctions de votre parc informatique.

Une approche organisée, afin que tous les éléments de votre parc informatique travaillent ensemble.

Une approche standardisée, afin de simplifier la gestion et le fonctionnement de votre parc informatique.

CONCLUSION

Ma pyramide SOS Informatique me facilite la communication et la collaboration avec les client, en lieu permettant de comprendre les enjeux TI en lien avec sa réalité d'affaire.

Elle me permet d'avoir une approche de gestion de service plus AGILE.