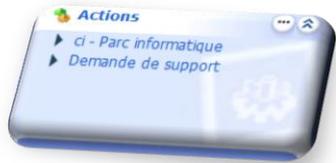


Direction des services IT



Workshop pour les correspondant-e-s informatiques

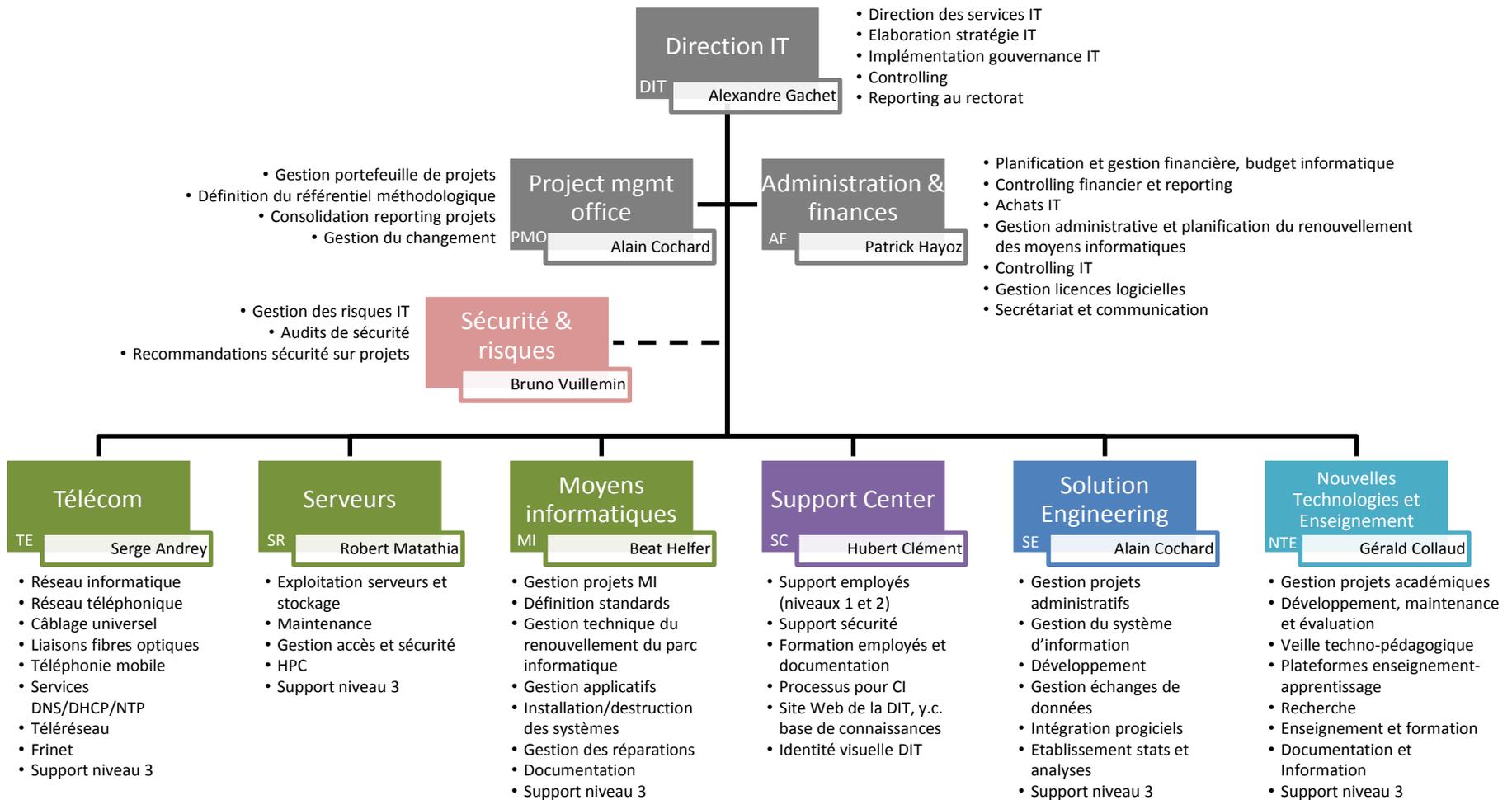
Intervenants de la Direction des services IT (DIT) :

- AG : Alexandre Gachet, directeur ;
- PHa : Patrick Hayoz, responsable de l'Administration et des finances ;
- HC : Hubert Clément, responsable du Support Center.

Agenda

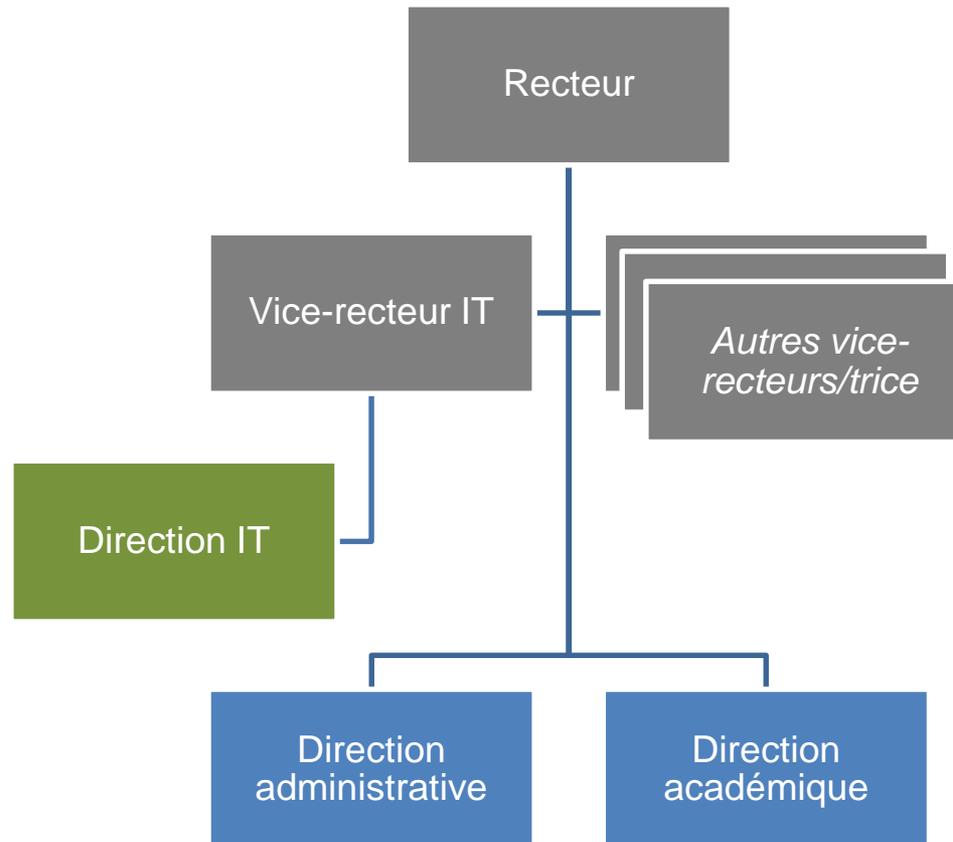
- 08h35 > AG : Nouvel organigramme de la Direction des services IT ;
- 08h45 > HC : Rappel des tâches de 1er niveau des “ci” ;
- 08h50 > HC : Gestion des ordinateurs et des droits des utilisateurs dans Active Directory ;
- 09h10 > HC : Accès au ticketing pour «ci» ;
- 09h30 > PHa : Déroulement du budget, ordinateurs à haute performance et présentation de M. J.-L. Husser ;
- 09h45 > Tous : Pause-café ;
- 10h10 > HC : Accès au l’inventaire informatique pour «ci» ;
- 10h30 > HC : Démo de baramundi Management Suite ;
- 10h40 > HC : Infos sur l’achat de logiciels prof. et privés ;
- 10h50 > HC : Questions, réponses ;
- 11h00 > HC : Fin du workshop.

Organigramme de la DIT

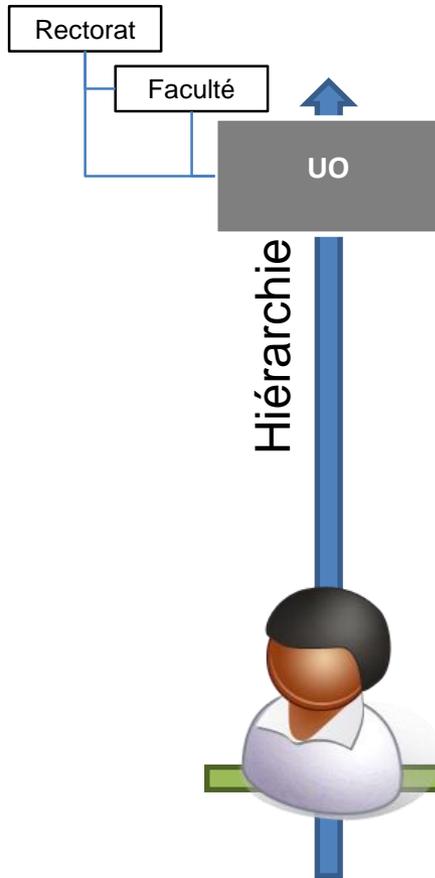


Version	Date	Auteur
1.6	4.9.2012	A. Gachet

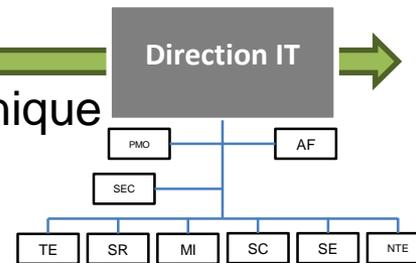
La DIT parmi les services centraux



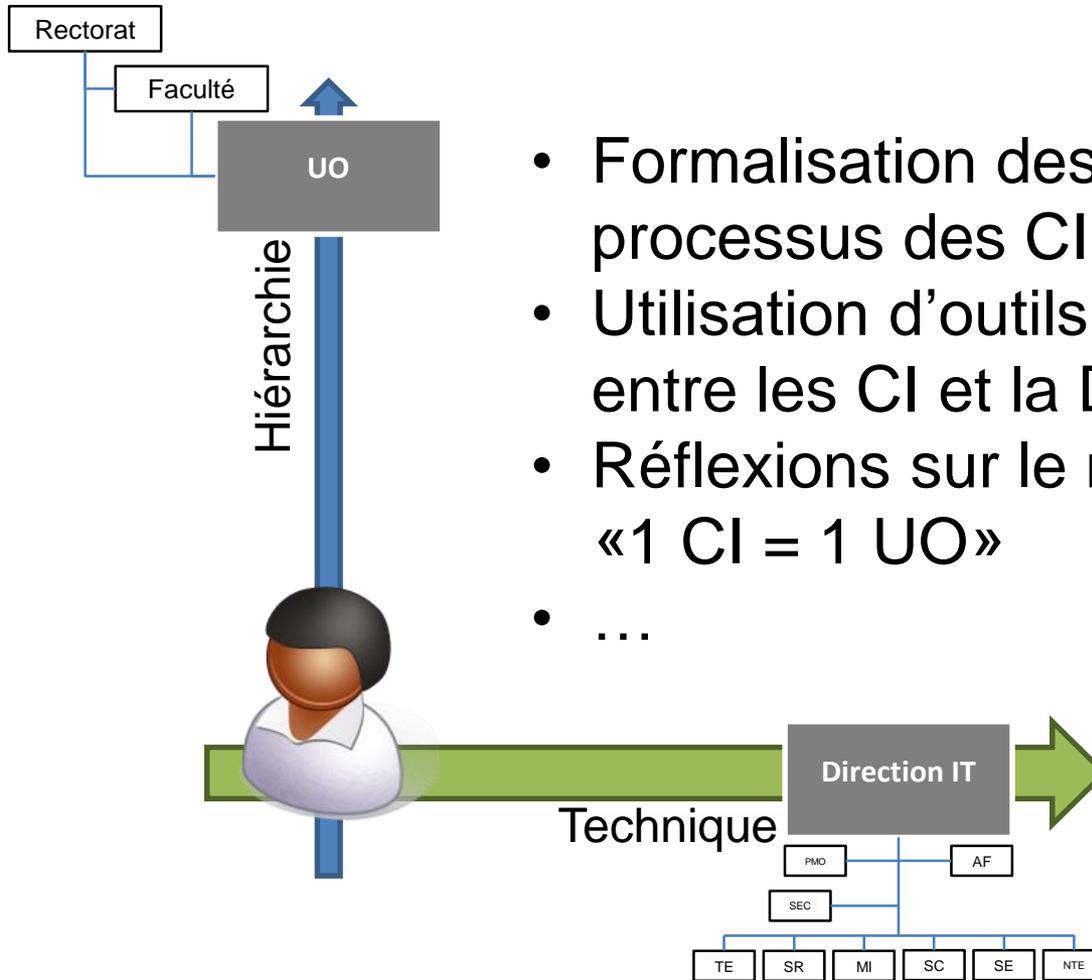
Positionnement des CI



- + Relation de proximité avec les utilisateurs
- + Autonomie
- + Connaissances métier
- Périmètre d'activités parfois peu clair
- Relation purement technique avec la DIT
- Sentiment de double appartenance



Pistes pour le futur



- Formalisation des tâches et processus des CI
- Utilisation d'outils communs entre les CI et la DIT
- Réflexions sur le modèle actuel «1 CI = 1 UO»
- ...

Tâches de 1^{er} niveau des ci

- Répondre aux questions de base des utilisateurs sur les systèmes et programmes standards de l'Université de Fribourg ;
- En cas de problème sur un appareil, diagnostiquer le dysfonctionnement et être en mesure de créer un nouveau ticket pour le Support Center tout en y expliquant les activités qui ont déjà été réalisées sur l'appareil (celui-ci doit être un appareil inventorié) ;
- Savoir réinstaller complètement un poste de travail, Windows et Mac OS, via les outils de gestion du parc informatique ;
- Installer et configurer des logiciels spécifiques dans les salles publiques et les salles de formation de son (ses) département(s) ;



Tâches de 1^{er} niveau des ci

(suite)

- Aider les utilisateurs dans la sauvegarde et la récupération de données ;
- Gérer les groupes d'utilisateurs et partages de fichiers de son (ses) département(s) en introduisant les nouveaux arrivants et en enlevant les anciens ;
- Gérer l'inventaire informatique dans son (ses) département(s) ;
- Être la personne de contact vis-à-vis de la Direction des services IT ;
- Respecter et appliquer les directives de la DIT ; participer aux séances et aux formations offertes par la DIT aux correspondants informatiques.



AD : Accès à Active Directory

- Sur un ordinateur Windows 7, installer les Remote Server Administration Tools
(Windows6.1-KB958830-x64-RefreshPkg.msu)

disponibles sous \\COMMON\Software

- Supported – Microsoft – Windows - Windows7 -
RemoteServerAdministrationTools

- Démarrer le Control Panel. Sous Programs and Features, activer

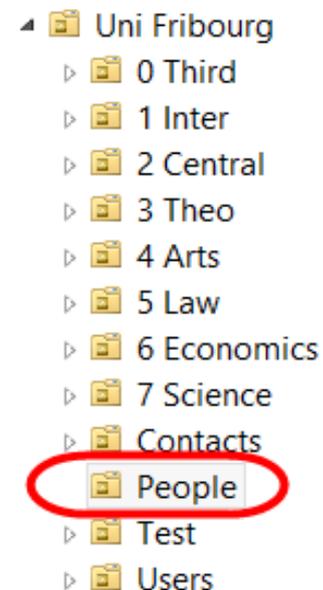


AD : organisation des dossiers

- C'est sous **Administrative Tools** qu'on pourra sélectionner **Active Directory Users and Computers** pour accéder à AD.
- Pour gérer les ordinateurs, ainsi que les droits des utilisateurs, il faut ouvrir **unifr.ch**, puis **Uni Fribourg**.

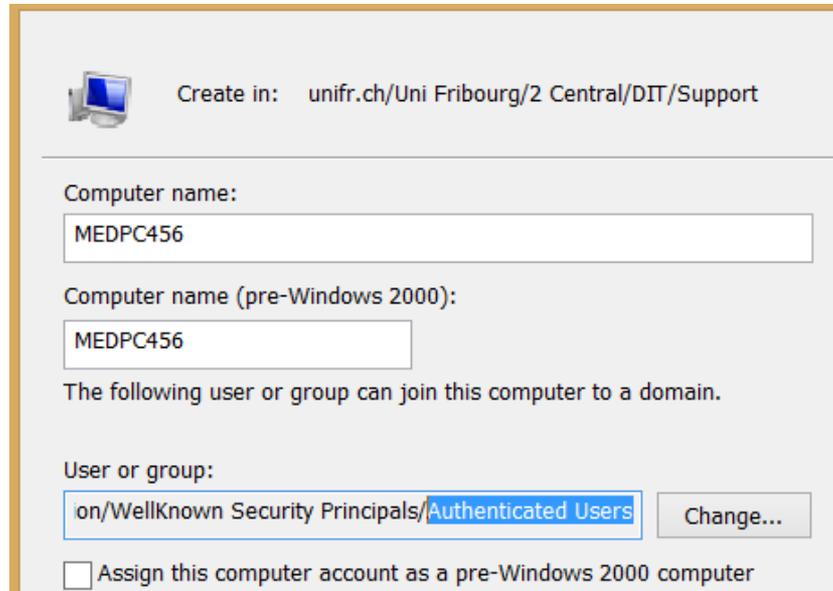
Les ordinateurs sont créés dans les dossiers représentant les facultés, numérotés de 0 à 7. Ces dossiers sont subdivisés pour représenter les services et autres instituts.

Les utilisateurs sont accessibles dans le dossier **People**.



AD : nouvel ordinateur

- Après avoir ouvert le sous-dossier représentant le bon département, **clic droit** de souris et commande **New Computer**.
- Sous **Computer name**, saisir le nom IP de l'ordinateur en majuscules.
- Sous **User or group**, cliquer sur le bouton **Change**. Saisir et valider **Auth** qui va compléter ce champ avec **Authenticated User**.



The screenshot shows the 'New Computer' dialog box in the Windows Active Directory console. At the top, it indicates the location: 'Create in: unifr.ch/Uni Fribourg/2 Central/DIT/Support'. Below this, there are three input fields: 'Computer name' with 'MEDPC456', 'Computer name (pre-Windows 2000):' with 'MEDPC456', and 'User or group:' with 'on/WellKnown Security Principals/Authenticated Users'. A 'Change...' button is next to the 'User or group' field. At the bottom, there is a checkbox labeled 'Assign this computer account as a pre-Windows 2000 computer' which is currently unchecked.

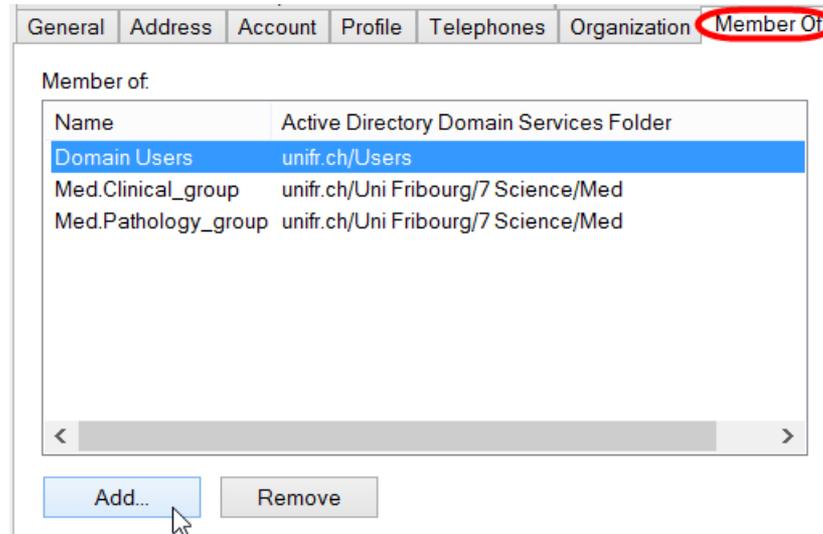
AD : droits de l'utilisateur

- Ouvrir le dossier **People** sous Uni Fribourg. Si un message s'affiche, il faut le valider puis aller dans le menu View – Filter options pour saisir la valeur 20000 dans le champ ci-dessous :

Maximum number of items displayed per folder

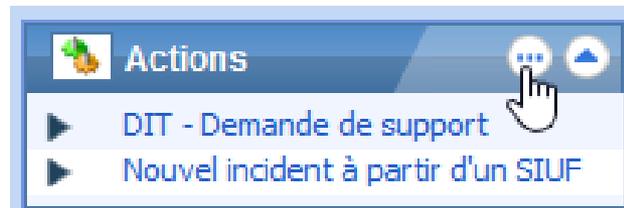
20000

- Sélectionner l'utilisateur recherché et, via un clic droit, sélectionner **Properties**. Sous l'onglet **Member of** il est possible de gérer les groupes auxquels l'utilisateur a droit.



Accès au ticketing par les ci

- L'ouverture d'un ticket permet au «ci» d'atteindre rapidement le Support Center durant ses heures d'ouverture.
- Via IE ou Firefox, saisir **https://ticketing.unifr.ch**
- Saisir vos nom d'utilisateur et mot de passe
- Via le bouton Paramétrer de l'encart Actions, activer **DIT – Demande de support**



- Saisir **correctement** le nom de l'utilisateur sous **Filtre utilisateur** et presser sur la touche de **Tabulation**.
- Sous **Utilisateur**, sélectionner la bonne personne.

- Infos utilisateur -

Filter utilisateur	<input type="text" value="Müller"/>	Utilisateur	<input type="text"/>
 INC - 009614	13.11.2012 14:52:53	Fermé	Carte graphique
Unité organisationnelle	<input type="text"/>	Bureau	<input type="text"/>
N° Téléphone	<input type="text"/>	Autre téléphone	<input type="text"/>

MÜLLER Annelies
MÜLLER Barbara
MÜLLER Christoph
MÜLLER Christoph
MÜLLER Dennis

Accès au ticketing par les ci

- Vérifier les informations affichées par le ticketing. Il faut impérativement saisir correctement le nom de l'utilisateur sous Filtre utilisateur.
- Sous **Autre téléphone**, indiquer la personne à appeler en cas d'absence de l'utilisateur.
- Préciser les **disponibilités de l'utilisateur**.

- Infos utilisateur -

Filtre utilisateur Utilisateur

	INC - 009614	13.11.2012 14:52:53	Fermé	Carte graphique	HARDWARE/Divers	002-SUPPORT MI
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------	---------------------	-------	-----------------	-----------------	----------------

Unité organisationnelle Bureau

N° Téléphone Autre téléphone

Disponibilité de l'utilisateur

- Sous **Equipement (No inv.)** saisir le numéro d'inventaire de l'appareil concerné et presser la touche de **tabulation**.
- Sous **Equipement**, sélectionner l'appareil qui est proposé.

Accès au ticketing par les ci

- Vérifier les informations concernant l'appareil. Spécifiez son **emplacement** !

- Infos équipement -			
Catégorie de l'incident *	DEMANDE TELEPHONISTES + "ci" ▼		
Équipement (No inv.)	33600	Équipement	33600 \ Latitude E6520 [891]
Type (pour info)	Unité de calcul [1]	Emplacement	Corridor MIS 4566
Support (Sys-Hard)	Standard [1]		

- **Titre de l'incident** contient une brève description du problème.
- **Description du problème** contient une description détaillée du problème et surtout toutes les activités que vous, en tant que «ci», avez déjà effectuées pour essayer de résoudre le problème.

- Infos problème-	
Titre de l'incident *	Batterie faible
Description du problème	
Après à peine 6 min. le PC s'éteint !	
Vérifié le chargeur, le BIOS et les réglages de Windows 7.	

- Cliquer sur **Exécuter**.

A&F: Präsentation der MitarbeiterInnen

- **Administration & Finanzen:**
 - ^ Patrick Hayoz, Bereichsverantwortlicher
 - ^ Frau Barbara Blum, Sekretariat 50%
 - ^ Frau Monique Vial, Sekretariat 80%.

- Herr Jean-Luc Husser (50%, nur morgens) ist dem Bereich *Moyens informatiques (MI)* zugeordnet, nimmt jedoch gewisse bereichsübergreifende Aufgaben wahr, z.B:
 - ^ Unterstützung der Bereiche A&F und MI
 - ^ Koordinierung (Terminvereinbarung mit Kunden) von Lieferungen und Retouren der Ersatzgeräte
 - ^ Betreuung vom IT-Lager (Mithilfe bei der Pflege vom IT-Inventar).

A&F: Ablauf Informatikbudget 2013

- Ende Januar:
Versand der Budgetdokumente.
- Ab Mitte Februar:
Information an die CI über das Datum der
Gerätebereitstellungen.
- März – September:
Geräteaustausch.
- Mitte November:
Deadline für die Eingabe von IT-Rechnungen und
Bestellanfragen.

A&F: Budgeteingaben 2014

- Mitte April:
Dokumentversand (inkl. Ersatzvorschläge) für die Budgetanträge.
- Mitte Mai:
Eingabefrist für die Eingaben.
- Juni – August:
Beurteilung der Anträge, ggf. Rücksprache mit den Departementen bei der Notwendigkeit von nötigen Kürzungen.
- Ende September:
IT-Budget 2014 wird der *Commission stratégique* präsentiert.

Allgemeine Hinweise zum Budgetablauf und der Kommunikation mit A&F

- Standards 2013 werden auf der DIT Webseite publiziert.
- Der Geräteaustausch muss innerhalb von 10 Arbeitstagen ab Lieferung/Abholung abgeschlossen sein.
- Es werden ausschliesslich zum Ersatz vorgeschlagene und durch den «CI» validierte Geräte ersetzt.
- Bei Apple Geräten ist für die zu installierende SW die Sprache zwingend notwendig.
- Aussergewöhnliche IT-Anfragen benötigen eine vierwöchige Vorlaufzeit, mit Angabe der EFR-Nummer.
- Anfragen für Softwareinstallationen werden wie bisher an support@unifr.ch gerichtet.
- Anfragen zur Inventarisierung von IT-Material erfolgen an Frau Vial (monique.vial@unifr.ch) mit Kopie an patrick.hayoz@unifr.ch.
- Anfragen/Bestellungen für Spezialsoftware (im IT-Budget gutgeheissen) erfolgen an Frau Blum (barbara.blum@unifr.ch) mit Kopie an patrick.hayoz@unifr.ch
- Der «CI» ist verantwortlich für die Einhaltung des Finanzrahmens der zugesprochenen Budgetpositionen verantwortlich.

- Pause café, durée 20 minutes
- Cafétéria au rez-de-chaussée
- Suivez Mmes Vial et Blum



Accès à l'inventaire par les ci

- Via IE ou Firefox, saisir **https://ticketing.unifr.ch**
- Saisir vos nom d'utilisateur et mot de passe
- Via le bouton Paramétrer de l'encart Actions, activer **ci – Parc informatique**

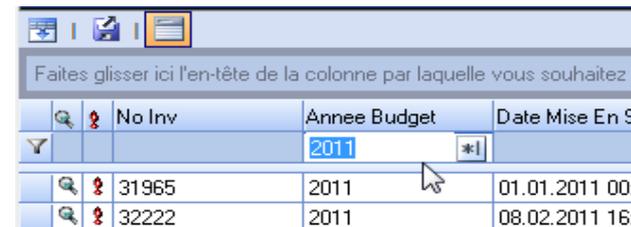


- Une liste de tous les appareils que vous, en tant que «ci», gérez est affichée.

ci - Parc informatique										
Faites glisser ici l'en-tête de la colonne par laquelle vous souhaitez regrouper.										
	No Inv	Annee Budget	Date Mise En Servic	Support	UD Nom	Financement Nom	Etat Nom	Utilisation Nom	Mac Adresse	
>	100010	1999	02.02.2005 00:00:00	Non-standard [0]	[7630] - Département	Fonds privés [6]	ES - Système privé [UT - Normale [1]	00-16-cb-89-df-94	
	100017	2000	30.03.2005 00:00:00	Non-standard [0]	[7630] - Département	Fonds privés [6]	HS - Système privé [UT - Normale [1]	00-03-93-9B-65-AC	
	100018	2000	30.03.2005 00:00:00	Non-standard [0]	[7630] - Département	Fonds privés [6]	ES - Système privé [UT - Normale [1]	00-03-93-1d-72-4e	

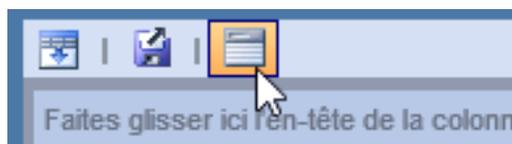
Accès à l'inventaire par les ci

- Pour filtrer la liste, il suffit de saisir un critère dans l'une des colonnes, par exemple l'année de mise en service.

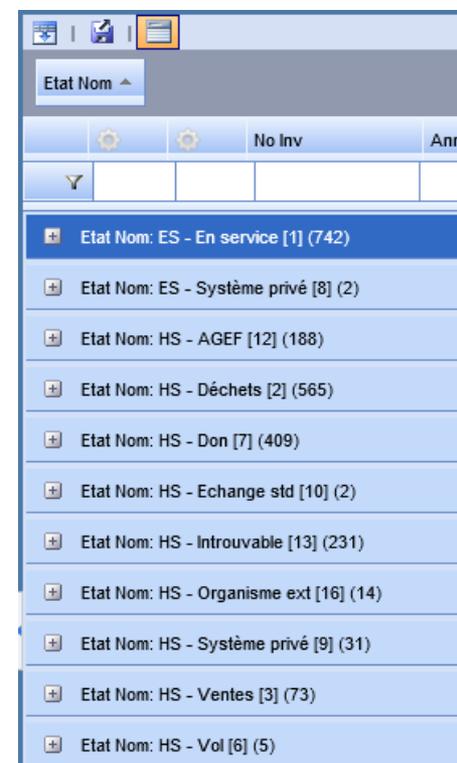


	No Inv	Année Budget	Date Mise En S
		2011	
	31965	2011	01.01.2011 00:
	32222	2011	08.02.2011 16:

- On peut également regrouper les informations de la liste affichée. Il suffit de cliquer le bouton **boîte de regroupement**, puis de tirer une ou plusieurs en-têtes de colonnes dans cette zone.



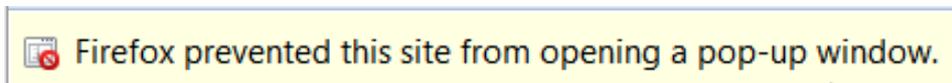
- Pour afficher l'intégralité de la liste sur une seule feuille, cliquer le bouton ci-dessous :



Etat Nom	No Inv	Ann
Etat Nom: ES - En service [1] (742)		
Etat Nom: ES - Système privé [8] (2)		
Etat Nom: HS - AGEF [12] (188)		
Etat Nom: HS - Déchets [2] (565)		
Etat Nom: HS - Don [7] (409)		
Etat Nom: HS - Echange std [10] (2)		
Etat Nom: HS - Introuvable [13] (231)		
Etat Nom: HS - Organisme ext [16] (14)		
Etat Nom: HS - Système privé [9] (31)		
Etat Nom: HS - Ventes [3] (73)		
Etat Nom: HS - Vol [6] (5)		

Accès à l'inventaire par les ci

- Un export de la liste vers Excel est également possible via le bouton ci-dessous. Attention au blocage des pop-up !



- Pour afficher le détail d'un appareil, il suffit de cliquer le symbole en forme de loupe.
- Chaque appareil dispose de trois champs réservés aux «ci». Pour y accéder, il suffit de cliquer le symbole point d'exclamation.



No_Inv	100229
Corr_Inf_UO_Gestion	
Corr_Inf_Remarque	
Corr_Inf_Tri	

baramundi Management Suite

- Ce logiciel de gestion de parc informatique gère exclusivement des ordinateurs Windows. Les Macintosh de l'Université de Fribourg sont gérés sous Apple Remote Desktop (ARD).
- Pour accéder à baramundi Management Suite, il faut disposer des droits (à demander à **dit-mi@unifr.ch**) et installer la console disponible sous
`\\COMMON\Software\Windows\Supported\bMS\Console\InstallBMS.cmd`
- La console de type MMC ne peut être installée que sur un ordinateur Windows ! Elle est exclusivement réservée aux correspondants informatiques et au personnel de la Direction des services IT.
- Mode d'emploi sous :
<http://www.unifr.ch/dit/ci>



baramundi Management Suite

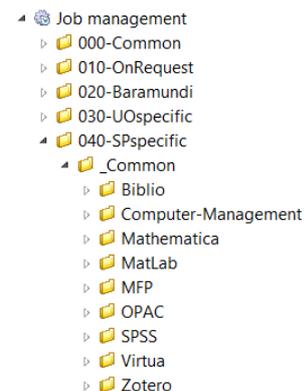
- Installation des nouveaux ordinateurs et réinstallation des ordinateurs existants. Prérequis pour l'appareil :
 - ^ Faire partie des standards fixés par la DIT, car baramundi injecte les différents pilotes en fonction du hardware détecté ;
 - ^ Accepter la destruction du contenu du disque dur ;
 - ^ Être connecté au réseau fixe ;
 - ^ Démarrer sur la carte réseau (F12).



- ^ Dans les salles de formations et les salles publiques, le BIOS est réglé pour que l'ordinateur démarre automatiquement sur la carte réseau, permettant ainsi une ré-installation durant la nuit.

baramundi Management Suite

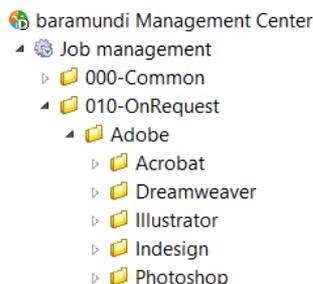
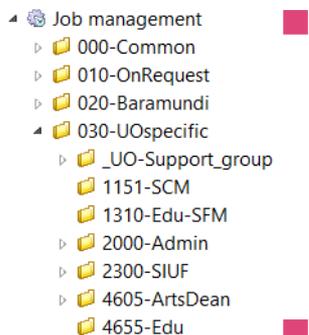
- Installation de logiciels spécifiques pour salles publiques et salle de formation :
 - △ SPSS, Zotero, Mathematica et autre MatLab disposent d'un job accessible par les «ci».



- Installation de logiciels spécifiques à certains départements :
 - △ MaxQDA, R-Studio, Arcgis, Langenscheidt, etc. disposent de jobs, préparés par le «ci» du département concerné avec l'aide de la DIT.

- Installation de logiciels non-standards commandés auprès de la DIT :

- △ Adobe Photoshop, Indesign, Illustrator, Acrobat Pro, FileMaker, Endnote, etc. disposent également de jobs uniquement accessibles par le personnel de la DIT.



baramundi Management Suite

- Pour chaque ordinateur dûment enregistré dans la console, baramundi fournit des informations structurées et intéressantes dans les différents onglets des propriétés de l'appareil.

The screenshot displays the baramundi Management Suite interface. On the left, there are navigation panels for 'Tasks' (Properties, Delete client, Add favorite), 'Actions' (Assign job, New job, RA via IE, Ping, bMA Log, RA via Firefox, MSTSC), 'Tools', and 'Selection'. The main area shows the 'General' tab for a client with the following information:

Client
View name: SES-SFPC762
Group: F230-SF
User: user assigned jobs will only run for the registered user
...Job execution: user assigned jobs will only run for the registered user
Comment: Importé depuis fichier Excel : 19.10.2011 08:07:15

Hardware
HW profile: Full Autodetect
CPU: Intel(R) Core(TM) i5 CPU 750 @ 2.67GHz
Intel64 Family 6 Model 30 Stepping 5
2660 MHz / x64
Main memory: 4032 MB

baramundi Management Agent
Version: 8.6.1.0
Last activity: 2013.01.03 [12:42]
Last user: AltirisAdmin@unifr.ch

Partitions
C: 305GB
Used: 55.84GB, available: 249.4GB
18% 82%

Network
Host name: SES-SFPC762
Domain: unifr.ch
Primary IP: 134.21.68.162
Primary MAC: 6C:62:6D:50:64:E5
Logical MAC
PXE Boot: no

Operating system
OS-Install enabled
Version: Windows 7 Enterprise Edition Service Pack 1 (Build 7601) (64 Bit)
Language: fr / 4108
IE: 9.0.8112.16421 (svc)

User defined state
Type
State
Last Change

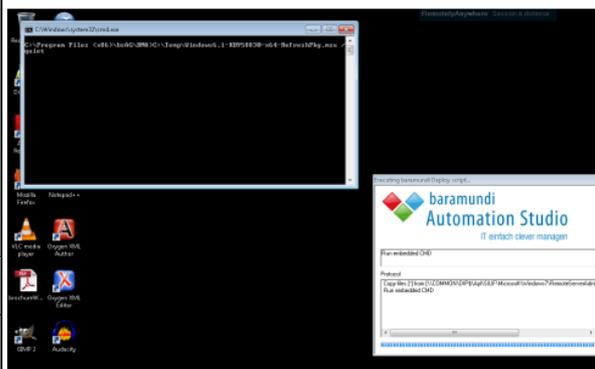
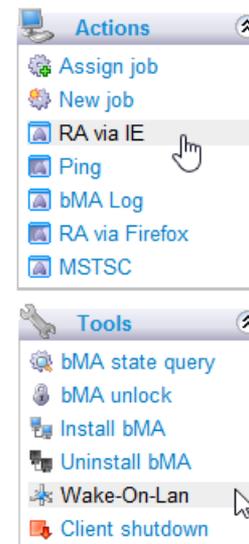
Variables
Category: Uni-Fribourg
VariableName: No-Inv-SIUUF
VariableValue: 31344

baramundi Management Suite

- Bien qu'ayant été confiée à Remotely Anywhere, la prise de commande à distance est également disponible dans la console baramundi.

Prérequis :

- ∧ L'ordinateur-cible doit être sous tension. On peut le réveiller via la commande Wake-On-Lan ;
- ∧ Si une personne a ouvert une session sur l'ordinateur-cible, elle devra donner, via une clic sur une boîte de dialogue, l'autorisation d'accès à son ordinateur ;
- ∧ Si personne n'a ouvert de session sur l'ordinateur-cible, vous pourrez en tout temps prendre sa commande à distance et y effectuer les réglages et installations que vous jugerez nécessaires.

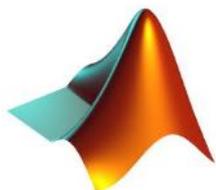


Achats de logiciels prof.

SPSS



- Depuis les ordinateurs dûment inventoriés, le personnel de l'Université de Fribourg peut accéder aux logiciels scientifiques via \\COMMON\Software, en allant sous **Windows** et **NonSupported**.



Ces logiciels sont également accessibles par les «ci» depuis la console baramundi Management Suite (pour autant que le «ci» possède les droits d'accès).



- Un certain nombre d'autres logiciels (Adobe Photoshop, Illustrator, Indesign, Dreamweaver, FileMaker, Endnote, etc.) peut être commandé auprès de la DIT. Ces commandes doivent être mentionnées dans la demande de budget informatique.



Achats de logiciels privés

- Bien que le lien vers le magasin virtuel de SoftwareOne soit publié sur le site de la Direction des services IT, cette dernière n'intervient en rien dans les achats privés de logiciels.
- Prenez simplement garde, comme indiqué sur la page web ci-dessous, de bien sélectionner «Microsoft Work-at-Home» lors de l'achat de Microsoft Office Pro. Ce logiciel coûte en effet moins cher pour le personnel que pour les étudiants de l'Université de Fribourg.

Preise und Versionen | Beschreibung | System | Lizenzbestimmungen



Produktinformationen

Das Plus für Ihr Office

Office Professional Plus bietet einen neuen Satz von leistungsstarken Werkzeugen, mit denen Sie und Ihre Organisation effizienter und effektiver arbeiten können.

<http://www.unifr.ch/dit/software>

Logiciels

Commande de logiciels

Citavi 3

MS-Office

Logiciels privés

Programmes non-standards

Produkt	Preis	Menge
Office Professional Plus 2010 Student-Version Deutsch Windows 7 32 bit / Windows 7 64 bit / Windows Vista 32 bit / Windows Vista 64 bit / WinXP / Windows Server 2008 / Win2003 / Win2003 64 bit Rückgabe nicht möglich! 32 und 64 Bit Der Download erfolgt über unseren Partner. Nach dem Kauf erhalten Sie die Zugangsdaten per E-Mail. Artikel-Nr.: 311592-611	CHF 85.52 (inkl. MwSt.) Studyhouse	Kaufen

Questions / Réponses

- **gpi@unifr** est remplacé par **dit-mi@unifr.ch**.....
-
- Nous répondrons également volontiers aux questions qui nous parviendront à l'adresse **support@unifr.ch** après ce workshop.

