

N.B. - Il est interdit aux candidats de signer leur composition ou d'y mettre un signe quelconque pouvant indiquer la provenance de la copie.

En prévision de la fin du support du système d'exploitation windows: en janvier 2020, notre direction souhaite effectuer la migration de notre parc informatique vers windows 10.

A l'occasion de cette migration, une partie des postes jugés obsolètes sera remplacée et une autre partie devra faire l'objet d'une augmentation de la mémoire vive afin de respecter les prérequis matériels d'installation de Windows 10.

Afin d'anticiper cette opération qui devra débiter au plus tard le 1^{er} trimestre 2019, cette note vous présentera dans une première partie les différentes étapes conduisant à la réussite de ce projet et dans une deuxième partie la démarche d'accompagnement auprès des utilisateurs pour que chacun profite pleinement de cette évolution.

I Etapes nécessaires à la mise en œuvre du projet.

Préparation de la migration

- Recenser les postes obsolètes à partir de l'outil de gestion de parc
- Vérifier que le nombre de poste commandé permettra le remplacement de tous les postes obsolètes
- Si non, prendre contact avec la direction afin de lui indiquer le nombre de postes supplémentaires à prévoir en justifiant votre demande
- Recenser les postes n'ayant pas suffisamment de RAM à partir de l'outil de gestion de parc.
- Parmi ceux-ci identifier ceux n'ayant plus de capacité d'extension

mémoire

- Remplacement des postes ne pouvant faire l'objet d'une extension RAM
- Informer la direction du nombre de postes supplémentaires à prévoir.
- Evaluation du nombre de barrettes mémoires supplémentaires nécessaires
- Vérification de la disponibilité de ces barrettes en stocks
- Si oui déstockage de ces barrettes, si non demander à la direction l'achat de barrettes supplémentaires, en indiquant le nombre de barrettes supplémentaires nécessaires.
- A partir de l'outil de gestion de parc, recensement des logiciels utilisés dans notre direction, vérification de leur conformité à la politique des systèmes d'inf.
- Contrôle des licences à partir de l'outil de gestion de parc.
- Création de 'un master comprenant le système d'exploitation personnalisé fourni, les logiciels de base utilisés, et les utilitaires.
- Préparation des nouveaux postes de travail en appliquant le master.
- En collaboration avec la direction et les différents chefs de service, mise en place d'un plan de migration débutant le 1^{er} Janvier 2019, qui se déroulera sur un an en plusieurs vagues, en traitant prioritairement les postes obsolètes.
- Transmission du plan à la direction et aux différents chefs de service.
- Information des agents sur la mise en place de la migration des postes vers windows 10, et communication de la procédure et du plan de migration.
- Prise de rendez-vous avec les agents concernés par la première vague et recensement des besoins spécifiques (logiciels et matériels pour les nouveaux postes)
- Récupération des paramètres de configuration dans l'outil de gestion de parc.
- Réservation d'un véhicule afin de transporter les matériels

Migration

* Migration des postes obsolètes

- Récupération des données de l'utilisateur
- Débranchement de l'ancien PC.
- Branchement du nouveau PC
- Paramétrage des applications en fonction des paramètres de l'utilisateur. (réseau, internet, internet, messagerie, antivirus...)
- Restauration des données de l'utilisateur
- installation des logiciels spécifiques à l'utilisateur
- Vérification des accès réseau et du fonctionnement des applications
- validation de l'installation par l'utilisateur.
- récupération de l'ancien pc pour proct pendant une durée déterminé en cas de problème, puis transmission à des associations pour les postes en état ou mise au rebut des postes.
- Sensibilisation à la sécurité (antivirus, mot de passe...)

* Migration des autres postes

- Récupération des données de l'utilisateur.
- Pour les postes nécessitant un upgrade, installation des barrettes mémoire supplémentaires.
- Installation du poste logiciel par application d'un master
- paramétrage des applications
- restauration des données de l'utilisateur.
- installation des logiciels spécifiques à l'utilisateur
- vérification des accès réseau et du fonctionnement des application
- validation de l'installation par l'utilisateur.

II Démarche d'accompagnement auprès des utilisateurs

- En amont de la migration, mise en place d'un plan de formation des utilisateurs à Windows 10.

Réalisation d'une documentation qui sera remise à l'issue de la formation et disponible sur l'intranet (manuel de prise en main de Windows 10)

- Après les opérations de migration, démonstration rapide et personnalisée à chaque utilisateur des nouvelles fonctionnalités de Windows.

Mise en place d'une assistance spécifique à la migration pour les utilisateurs rencontrant des difficultés.

La migration d'un parc informatique est une opération de grande ampleur, qui nécessite une préparation minutieuse en amont afin qu'elle puisse.

Malgré cette préparation des dysfonctionnements peuvent malgré tout intervenir un recensement de ceux-ci dans le cadre d'un retour d'expérience permettra de les corriger pour améliorer la mise en place de la migration des autres services