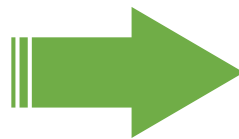


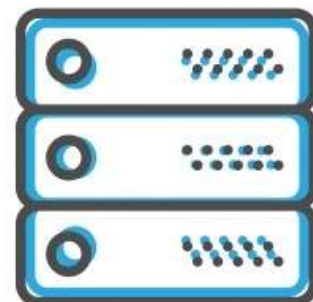


System Center Service Manager

2016



2019



Mise à niveau de Service Manager
dans la version 2019



Service informatique et téléphone du CIFOM

Le service informatique et téléphonique (SIT) de CIFOM a pour mission de veiller au bon fonctionnement des infrastructures systèmes, réseaux et téléphonies des Lycées et centres professionnels de la région.

Le projet confié au CIFOM

Pour gérer tous ces incidents et demandes reçus par leurs clients, le SIT dispose de l'outil de gestion du support informatique Microsoft System Center Service Manager

Ce produit offre une plateforme intégrée qui permet d'administrer les demandes et les incidents arrivant au support Service Desk par une gestion automatisée.

Dans le monde informatique, il est impératif que le système d'exploitation, ainsi que les logiciels utilisés, soient en tout temps actualisés, afin d'assurer une haute sécurité et des fonctionnalités optimales.

C'est pour cette raison que le SIT m'a mandaté pour que je réalise et documente une mise à niveau de SCSM dans sa version 2019.



La solution développée par le CIFOM

J'ai réalisé une mise à niveau progressive, méthode conseillée par Microsoft et la plus « élégante » entre les différentes solutions de mise à niveau. Elle offre la sécurité de ne pas risquer d'avoir les services de production à l'arrêt, grâce à la réalisation d'un environnement isolé.

Avec cette méthode, je suis arrivé à créer un nouvel environnement Service Manager 2019, sur des serveur Windows Server 2019, en migrant les données et les configurations d'une infrastructure Service Manager 2016.



La collaboration CIFOM – entreprise



Primordiale, elle permet la mise en pratique de projet et d'agir sur la préparation au monde du travail. Mais aussi de renforcer les compétences et d'explorer de nouvelles pistes professionnelles. Par ce projet, M. Gasparotto a considérablement amélioré ses compétences dans le domaine système. Pour le CIFOM, cette collaboration permet l'élaboration de projet qui favorise l'engagement d'autres sources de revenus en voyant l'étudiant très engagé dans son travail.