

# Offre de services INRA



Formation BPO Paris 2019

# Offre de services INRA

- Page d'accueil du portail Ariane <http://ariane.inra.fr>

The screenshot displays the Ariane portal homepage. At the top left is the INRA logo with the text 'SCIENCE & IMPACT'. The 'Ariane' logo is centered at the top. A horizontal navigation menu contains the following items: Accueil, Télétravail, Demander un service, Mes demandes, Obtenir de l'aide, Mes incidents, Mes approbations, and Base de connaissances. Below this is a secondary menu with Assistance Ariane, Lanceur d'alerte, and Contacter mon PRI. The main content area features a large banner with the text 'Portail de gestion des services' and three icons representing a question mark, gears, and a lightbulb. Below the banner are several service tiles: 'DEMANDER UN SERVICE' (shopping cart icon), 'MES DEMANDES' (tag icon), 'DEMANDES SURVEILLÉES' (tag icon), 'MES SERVICES' (key icon), 'RÉSEAUX QUALITÉ' (eye icon), 'OBTENIR DE L'AIDE' (first aid kit icon), 'MES INCIDENTS' (tag icon), 'INCIDENTS SURVEILLÉS' (tag icon), and 'BASE DE CONNAISSANCES' (magnifying glass icon). A dark blue sidebar on the right is labeled 'Actualités'. The footer includes 'Copyright © INRA'.



# Offre de services INRA

- Demander un service

The screenshot shows a web browser window with the URL [https://ariane.inra.fr/block/order\\_things.do](https://ariane.inra.fr/block/order_things.do). The page header includes the INRA logo (SCIENCE & IMPACT) and the Ariane logo. A navigation menu contains links: Accueil, Télétravail, Demander un service, Mes demandes, Obtenir de l'aide, Mes incidents, Mes approbations, Base de connaissances, Assistance Ariane, Lanceur d'alerte, and Contacter mon PRI. The user is logged in as Eric MONVERT. The main content area is titled 'Demander un service' and features a search bar labeled 'Rechercher un service'. Below the search bar, there are four service catalog cards: 'Informatique d'appui et de proximité', 'Sécurité - Sûreté', 'Services partenariat', and 'Ressources Humaines'. Each card includes an icon and a brief description of the services offered.

# Offre de services INRA

- Service informatique d'appui et de proximité

**Informatique d'appui et de proximité**

Rechercher un service

- Services collaboratifs et communication**  
Accès aux services HORS procédure automatique | Accès aux services pour les PEPS | Messagerie et agenda partagés | Adresse secondaire de messagerie | Boite aux lettres partagée | Groupe de distribution | Ajout d'une adresse externe pour abonnement dans un groupe de distribution | Ressources partagées | Redirection d'adresse de messagerie | Compte de messagerie applicatif | Messagerie instantanée et...
- Système d'Information de Gestion**  
Présentation générale | SI Ressources Humaines | Processus guidés RH | Bulletins de salaire | Aide à la décision RH et masse salariale | SI Finances | Ulysse | SI Immobilier Référentiel | SI Immobilier Gestion de portefeuille de projets
- Services Référentiels et médiation**  
Présentation générale du domaine Référentiels et médiations | Annuaire internet et intranet | Reporting de données référentielles | Intégration dans les applications des objets métiers de référence du SI institutionnel | Développement as à service | DOI Digital Object Identifier
- Services Réseau-Sécurité et Téléphonie**  
Raccordement d'un équipement au réseau filaire | Accès WiFi permanent | Accès WiFi temporaire | Configuration DNS | Authentification unique et sécurisée pour les applications web | Certificat de sécurité pour les serveurs | Accès aux données depuis l'extérieur |
- Amélioration continue et services support**  
Ce domaine porte de manière transversale l'amélioration continue des services et les services de support de la DSI : Gestion des services dans Ariane | Prise en main à distance d'un poste de travail
- OPPI**  
Outil de pilotage de la prévention à l'INRA  
Support technique de l'application OPPI
- Services autour du Poste de travail**  
Présentation générale | Déploiement automatisé de Windows | Sécurisation du poste Windows | Magasin d'applications | Achat d'un poste de travail | Achat de logiciels | Ouverture d'un compte d'accès aux ressources informatiques de l'Inra - LDAP | Protection contre les virus, les logiciels espions et les pourriels | Inventaire de parc informatique | Gestionnaire de mot de passe KeePass
- Services de dématérialisation**  
Ce domaine vise à accentuer l'utilisation de procédures dématérialisées au sein des processus métiers de l'Établissement : Etudes et assistance métier | Docs RH de référence | Solon - Publication au Journal officiel
- Services d'Infrastructures Informatiques Collectives**  
Présentation générale | Grille tarifaire | Hébergement sec | Déménagement d'actifs informatiques | Stockage de données à la demande avec option sauvegarde à distance | Stockage de données individuelles d'agents et unités Inra | Serveurs virtuels nus | Serveurs virtuels administrés pour application à portée nationale | Serveurs virtuels avec système d'exploitation non administré | Bases de données à la demande - Oracle | Sauvegarde et restauration de serveurs
- Services Informatiques Déconcentrés, Services Informatiques de Centre**  
Ce domaine vise à assurer la disponibilité et l'exploitation des services déconcentrés mis en œuvre pour des besoins spécifiques sur un Centre. Assistance informatique déconcentrée | Changement de mot de passe LDAP |
- Services d'exploitation**  
Présentation générale
- Gestion des externes**  
Si vous êtes responsable d'une application du SI INRA vous pouvez demander la création d'un nouveau compte externe pour votre application, indiquer qu'un compte externe existant est autorisé à accéder à votre application

Copyright © INRA

# Offre de services INRA

- Plusieurs choix possibles, parmi ceux que j'utilise le + souvent:
  - Services collaboratifs et communication
    - Messagerie, espace collectifs, plus largement projet MERCURE
  - Services autour du postes de travail,
    - PMAD, déploiement et sécurisation, inventaire, magasin de logiciels, achat d'un poste de travail et de logiciels, ouverture d'un compte d'accès aux ressources informatiques de l'Inra - LDAP, protections
- Services d'Infrastructures Informatiques Collectives
  - Services fournis par la DSI pour l'hebergement sur les DC, soit en hébergement sec, soit en utilisant les services offerts



# • Obtenir de l'aide **Offre de services INRA**

The screenshot shows the Ariane INRA portal interface. At the top, there is a navigation bar with the INRA logo and the Ariane brand name. Below this is a menu with links: Accueil, Télétravail, Demander un service, Mes demandes, Obtenir de l'aide, Mes incidents, Mes approbations, Base de connaissances, Assistance Ariane, Lanceur d'alerte, and Contacter mon PRI. The main content area is titled 'Ouverture d'un ticket' and features several service categories, each with an icon and a brief description:

- INFORMATIQUE D'APPUI ET DE PROXIMITÉ**: Pour déclarer un incident, poser une question ou demander de l'assistance concernant l'informatique d'appui et de proximité.
- BUDGET - FINANCES - COMPTABILITÉ**: Pour déclarer un incident, poser une question ou demander de l'assistance concernant le domaine Finances.
- RÉSEAUX QUALITÉ**: Pour déclarer une non-conformité concernant un réseau qualité ou une plate-forme INRA.
- SÉCURITÉ - SÛRETÉ**: Pour déclarer un incident, poser une question ou demander de l'assistance concernant la sécurité, sûreté.
- PARTENARIAT et TRANSFERT pour l'INNOVATION**: Pour déclarer un incident, poser une question ou demander de l'assistance concernant le partenariat.
- ALERTE**: Pour signaler des faits qui relèvent du dispositif des lanceurs d'alerte.



# Offre de services INRA

- Obtenir de l'aide

The screenshot shows the INRA Ariane helpdesk interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Accueil', 'Télétravail', 'Demander un service', 'Mes demandes', 'Obtenir de l'aide', 'Mes incidents', 'Mes approbations', 'Base de connaissances', and 'Assistance Ariane'. Below this, a main heading reads 'Ouverture d'un ticket'. The page is divided into several service categories, each with an icon and a list of services:

- SERVICES COLLABORATIFS ET COMMUNICATION**: Messagerie collaborative et unifiée de l'Inra - Mercure | Liste de diffusion | Edition collaborative - wiki | Espace de travail collaboratif - silverpeas | Site clé en main | Site d'évènement | Enquête en ligne | Adresse de site web ou application web
- SYSTÈME D'INFORMATION DE GESTION**: Pour les référents habilités : SI Ressources Humaines | SI Finances | SI Immobilier | SI Décisionnel
- SERVICES DE DÉMATÉRIALISATION**: Etudes et assistance métier / dématérialisation au sein des processus | Documents RH de référence | Solon Publication au Journal Officiel
- SERVICES RÉSEAU-SÉCURITÉ ET TÉLÉPHONIE**: Accès aux données depuis l'extérieur - VPN | Authentification unique et sécurisée pour les applications web | Certificat de sécurité pour les serveurs | Configuration DNS | Firewall | Interconnexion de sites | Réseau filaire | Réseau WiFi | Téléphonie sur IP | Zones de sécurité
- POSTE DE TRAVAIL**: Antivirus | GLPI - Accès réservé PRI | Industrialisation de la gestion du poste de travail IGP - Accès Réservé PRI | Support au poste de travail
- SERVICES RÉFÉRENTIELS ET MÉDIATION**: Annuaire internet et intranet | Reporting de données référentielles | Intégration dans les applications des objets métiers de référence du SI institutionnel | Développement as a service | DOI Digital Object Identifier
- SERVICES D'INFRASTRUCTURES INFORMATIQUES COLLECTIVES**: Exploitation nationale | Hébergement sec | Déménagement d'actifs | Stockage de données à la demande avec option sauvegarde à distance | Stockage de données individuelles d'agents et unités Inra | Synchronisation LDAP (réservé DSI) | Serveurs virtuels nus | Bases de données Oracle | Sauvegarde et restauration
- SERVICES INFORMATIQUES DÉCONCENTRÉS / DE CENTRE**: Assistance informatique déconcentrée par votre équipe informatique de centre | Changement de mot de passe LDAP |
- AMÉLIORATION CONTINUE ET SERVICES SUPPORT**: Portail de gestion des services - assistance Ariane | Prise en main à distance PMAD | IAM

At the bottom of the page, there are logos for NORIA (NOTORIÉTÉ DES REVUES ET INDICATEURS), INRA SCIENCE & IMPACT, PEP2IC/SYSADMIN (partage d'expérience et de pratiques en informatique), Resinfo, and CNRS.

# Offre de services INRA

- Obtenir de l'aide :
- Plusieurs choix possibles, parmi ceux que j'utilise le + souvent:
- Services Réseau-Sécurité et Téléphonie
  - Accès wifi, TOIP
- Services Informatiques Déconcentrés, Services Informatiques de Centre





# Bilan

- Le portail Ariane (ariane.inra.fr) donne accès à un grand nombre de services
- Conçus au départ pour regrouper l'offre informatique, il s'est enrichi d'autres domaines RH, partenariat
- 2 axes principaux
  - Demandes de services et son suivi
  - Demandes d'aides et son suivi
- Outil en évolution, parfois encore compliqué
- Base de connaissances de plus en plus alimentée et utile

