Guide d'utilisation — Parc Informatique Amana

2026-09-21 · Préparé pour l'équipe DSI

1. Introduction

Parc Informatique Amana est l'application qui centralise la gestion de tout le matériel, du personnel, des interventions et de la sécurité informatique d'Amana Transfert d'Argent et Finance. Elle existe en deux versions qui partagent la même base de données :

- **Application web** (`https://parc-info.amana-transfert.com`) : utilisée au bureau, c'est l'outil le plus complet (tous les modules).
- **Application mobile** (Android, `Amana Parc IT`) : utilisée sur le terrain par les techniciens, pour scanner du matériel, signer des décharges, traiter des tickets, etc.

Se connecter

Sur le web comme sur mobile, la connexion se fait avec un identifiant et un mot de passe fournis par l'administrateur. Un code à 6 chiffres (2FA) peut être demandé en plus si la double authentification est activée sur le compte (menu **Mon profil → Sécurité 2FA**).

Les rôles et ce qu'ils voient

L'application adapte le menu et les données visibles selon le rôle du compte :

Rôle	Ce qu'il voit
Administrateur	Tout, sans restriction : tous les modules, toutes les zones, la gestion des comptes et la sécurité.
Technicien	Le matériel, les tickets et les décharges de **sa zone** uniquement (et le matériel dont il est personnellement responsable, même hors de sa zone).
Directeur de zone	Comme technicien, mais périmètre = sa zone entière (vue d'ensemble, pas de gestion personnelle du matériel).
Coordinateur	Limité à sa coordination (ou à sa zone s'il n'a pas de coordination précise).

Rôle	Ce qu'il voit
Chef d'agence	Limité à son agence.
Lecteur	Consultation seule, sans restriction de périmètre.
Stagiaire	Un seul écran : enregistrer un nouvel équipement.
Gestion Starlink	Un seul module : les kits Starlink et leur carte.

Les sections suivantes suivent l'ordre du menu de gauche de l'application web.

2. Parc matériel

Équipements

Le registre de tout le matériel informatique. Pour chaque équipement : catégorie, marque/modèle, n° de série, état, agence/guichet, technicien responsable, logiciels installés.

- **Nouveau** : bouton « Nouvel équipement » en haut de la liste.
- **Étiquette / QR code** : sur la fiche d'un équipement, pour imprimer une étiquette à coller dessus (scannable depuis le mobile).
- **Vendre** : sort l'équipement du parc actif (fiche équipement → « Vendre ») ; l'historique des ventes est dans **Équipements → Ventes**.
- **Historique** : trace toutes les affectations, tickets et mouvements liés à un équipement donné.
- **Import/Export** : Excel (import/export en masse) et PDF (export) depuis la liste.

Employés

Fiche du personnel bénéficiaire de matériel (poste, service, agence, téléphone). La page **Non restitués** liste le matériel encore affecté à des employés qui devraient l'avoir rendu. **Formations** garde la trace des formations suivies par les employés.

Affectations

Remise d'un équipement à un bénéficiaire (employé, guichet ou agence) sans formalité de décharge signée. À la reprise du matériel, cliquer **Enregistrer le retour** sur la fiche de l'affectation.

Transferts

Déplacement d'un équipement d'une agence à une autre (sans changer de bénéficiaire). Génère une étiquette de transfert imprimable.

Décharges

Le document officiel de remise de matériel, avec signatures (bénéficiaire, informaticien de zone, chef de service). Étapes :

1. **Nouvelle décharge** : choisir le bénéficiaire (un employé **ou** un guichet/PDV, jamais les deux — le formulaire masque automatiquement l'un quand l'autre est choisi), la date, les signataires. On peut aussi la confier à un **porteur** (technicien/chef d'agence) qui la finalisera sur place depuis le mobile — elle reste alors « en transit ».
2. Sur la fiche de la décharge : ajouter le matériel remis (depuis le stock ou nouveau), les pièces/accessoires, puis faire signer directement à l'écran (pavé de signature tactile).
3. **Télécharger PDF** génère le document officiel imprimable.

- **Situation par commande** et **Situation par période** : vues récapitulatives pour retrouver rapidement qui a reçu quoi et quand.

3. Maintenance

Tickets

Signalement d'un incident ou d'une demande sur un équipement.

- **Créer** : équipement concerné, agence, priorité (bloquant < 2h, urgent 4h, normal 1 jour, bas 5 jours), type (incident/demande/préventif).
- Sur la fiche du ticket : changer le statut, assigner un technicien, ajouter des commentaires et des photos, mettre à jour le diagnostic, **démarrer/arrêter le chronomètre** d'intervention, **escalader** si le délai SLA est dépassé, puis **Fermer** une fois résolu.
- **Vue Kanban** : tickets groupés par colonnes de statut, glisser-déposer pour changer l'état.
- **Rapport techniciens** : charge de travail et performance par technicien (export Excel/PDF).

Maintenances préventives

Planification d'entretiens récurrents (nettoyage, mise à jour antivirus, audit réseau…) avec date d'échéance et technicien assigné. Vue **Calendrier** disponible pour visualiser les échéances à venir.

Contrats

Suivi des contrats de maintenance avec les prestataires externes (dates de validité, couverture).

Checklists

Modèles de listes d'étapes à cocher pour standardiser une intervention (ex. installation d'un nouveau poste). Un modèle se crée une fois, puis s'exécute à chaque intervention concernée (les étapes se cochent une par une).

4. Logiciels & Licences

Logiciels

Catalogue des logiciels utilisés (nom, éditeur, version). Un logiciel s'associe ensuite à un équipement depuis la fiche de ce dernier (**Équipements → fiche → Logiciels installés**).

Licences

Suivi des licences (clés, nombre de postes couverts, date d'expiration). La page **Expirations** (dans Rapports) alerte sur les licences proches de leur fin de validité. Export Excel/PDF disponible.

5. Stock & Achats

Stock pièces

Inventaire des pièces détachées et accessoires (câbles, chargeurs, pièces de rechange…). Un **technicien ne voit que les pièces dont il est le responsable désigné**, pas tout le stock de sa zone.

- **Mouvement** : entrée/sortie manuelle de stock (génère un reçu imprimable).
- **Transfert** : déplacement de pièces entre deux agences.
- **Vue consolidée** et **valorisation** : totaux par article / valeur financière du stock.
- **Alertes stock** : articles sous le seuil minimum ; bouton pour générer automatiquement un bon de commande de réapprovisionnement.
- **Inventaire physique** : campagne de comptage (créer une session, compter chaque ligne, clôturer — une fiche de comptage imprimable est disponible pour le comptage sur le terrain).
- **Réservations** : une pièce peut être réservée pour un ticket de maintenance précis avant d'être utilisée ou annulée.

Bons de commande

Circuit d'achat : création → ajout des lignes → **validation** (ou refus) → **réception** (globale ou équipement par équipement, ce qui les fait entrer dans le parc/stock automatiquement). Situation globale du stock consultable et exportable en PDF.

6. Réseau

Starlink

Gestion des kits Starlink déployés (agences éloignées). Pour chaque kit : localisation (**carte**), relevés de consommation, paiements d'abonnement (avec suivi « payé / à payer »), étiquette QR. Exports Excel/PDF des paiements et rapport mensuel PDF disponibles. Le rôle **Gestion Starlink** a un accès national dédié, sans restriction de zone.

Incidents réseau

Journal des pannes/coupures réseau (hors matériel), utile pour suivre la fiabilité d'une liaison ou d'une agence dans le temps.

7. Finances

Budgets IT

Suivi des lignes budgétaires du service informatique (montant alloué, dépensé, restant). Création, modification et suppression d'une ligne depuis la liste.

8. Organisation

Cette section décrit la hiérarchie géographique utilisée partout ailleurs dans l'application : **Direction → Zone → Coordination → Agence → Guichet**.

- **Directions** : les grandes directions de l'entreprise (ex. Direction des Systèmes d'Information).
- **Zones** : découpage géographique rattaché à une direction — c'est le niveau auquel un **technicien** est rattaché (ex. Niamey Zone 1 à 6, Tillabéry, Dosso, Maradi, Zinder, Agadez…).
- **Coordinations** : regroupement d'agences à l'intérieur d'une zone, niveau auquel un **coordinateur** est rattaché.
- **Agences** : les agences Amana. Un **chef d'agence** est rattaché à une seule agence.
- **Guichets** : points de vente (PDV) à l'intérieur d'une agence.

La page **Zones & Techniciens** (dans Administration) permet de voir en un coup d'œil quel technicien couvre quelle zone. **Paramètres** contient le logo, le nom de l'entreprise et l'entête utilisés sur tous les documents PDF générés (décharges, rapports…).

9. Rapports

- **Rapports** (page d'accueil du module) : liens rapides vers les différentes analyses.
- **Statistiques** : indicateurs généraux du parc (répartition par catégorie, état, agence…).
- **Rapports hebdomadaires** : chaque technicien rédige un rapport de sa semaine, qui suit un circuit **soumettre → valider/rejeter** par un responsable, puis export PDF.
- **Expirations** : vue centralisée des échéances à surveiller (licences, garanties, contrats).
- **Rapport personnalisé** : création d'un rapport à la carte en choisissant soi-même les critères et la période (réservé admin).

10. Administration *(réservé aux administrateurs)*

- **Utilisateurs** : créer/modifier un compte, lui attribuer un rôle et un périmètre (zone, coordination ou agence selon le rôle), l'activer/désactiver.
- **Zones & Techniciens** : vue d'ensemble de qui couvre quelle zone.
- **Catégories** : les catégories d'équipements utilisées dans tout le parc (ordinateur, téléphone, imprimante…).
- **Audit logs** : journal de toutes les actions sensibles effectuées dans l'application (qui a fait quoi, quand).
- **Configuration des alertes** : règles qui déclenchent automatiquement des notifications (ex. stock bas, licence bientôt expirée, ticket proche de son délai SLA).

11. Sécurité *(réservé aux administrateurs)*

- **Tableau de bord** : vue d'ensemble de l'état de sécurité (connexions, alertes en cours).
- **Rôles & Permissions** et **Rôles utilisateurs** : définir des rôles personnalisés et les droits associés par module, puis les assigner aux comptes.
- **Journal des connexions** : historique des connexions réussies/échouées par utilisateur et adresse IP.
- **Paramètres sécurité** : politique de mot de passe (expiration, complexité), activation obligatoire de la 2FA, etc.
- **Coffre-fort réseau** : stockage chiffré d'identifiants sensibles (mots de passe d'équipements réseau, comptes admin) accessible seulement aux administrateurs.
- **Accès réseau employés** : suivi des accès Wi-Fi/VPN accordés à chaque employé.

- **Appareils mobiles** : liste des téléphones/tablettes enregistrés pour se connecter à l'app mobile, avec possibilité de révoquer l'accès d'un appareil et de consulter son historique.

12. Gouvernance IT *(réservé aux administrateurs)*

- **Risques IT** : registre des risques identifiés (probabilité, impact, plan de mitigation).
- **Conformité ISO 27001** : suivi des exigences de la norme et de leur niveau de mise en œuvre.
- **CMDB** : base de configuration — recense les composants d'infrastructure (serveurs, applications…) et leurs relations.
- **Découverte réseau** : lance un scan du réseau pour détecter automatiquement les appareils connectés, puis permet de les ajouter au parc.
- **Plan de continuité** : procédures prévues en cas d'incident majeur (panne serveur, sinistre…).

13. Application mobile

L'app **Amana Parc IT** (Android) reprend l'essentiel des modules web dans une version adaptée au terrain, pensée pour les techniciens en déplacement. Elle se synchronise avec la même base que le web (les données sont identiques des deux côtés).

Ce qu'on y fait principalement :

- **Scanner un QR code** d'étiquette pour ouvrir directement la fiche d'un équipement, sans le chercher dans une liste.
- **Finaliser une décharge « en transit »** confiée par le bureau : arriver chez le bénéficiaire, faire signer sur l'écran tactile du téléphone.
- **Gérer ses tickets** assignés : changer le statut, prendre une photo, ajouter un diagnostic, sur place.
- Consulter son **planning**, ses **notifications**, le **stock** de pièces dont il est responsable, et faire une **signalement** rapide (photo + description) même hors ligne (synchronisation dès que le réseau revient).
- Fonctions complémentaires selon le rôle : self-service pour les employés, tableau de bord et rapports pour l'encadrement, un assistant intégré (IA) et une base de connaissance (procédures) pour aider sur le terrain.

Le menu mobile est organisé en deux niveaux (catégories puis écrans) et s'adapte aussi au rôle du compte connecté, comme sur le web.

14. Récapitulatif par rôle

Rôle	Périmètre de données	Accès
Administrateur	Tout le parc	Tous les modules, y compris Administration, Sécurité, Gouvernance IT
Technicien	Sa zone (+ son matériel personnel hors zone)	Modules opérationnels (équipements, tickets, décharges, stock personnel…), pas Administration/Sécurité
Directeur de zone	Sa zone (vue d'ensemble)	Modules opérationnels
Coordinateur	Sa coordination	Modules opérationnels
Chef d'agence	Son agence	Modules opérationnels
Lecteur	Tout, en lecture seule	Consultation uniquement, aucune action d'écriture
Stagiaire	—	Un seul écran : enregistrer un équipement
Gestion Starlink	National (Starlink uniquement)	Kits Starlink et carte

En cas de doute sur ce qu'un compte devrait voir, la règle générale est : **le rôle détermine le module, le champ zone/coordination/agence du compte détermine le périmètre de données à l'intérieur de ce module.**