

Afin de pouvoir réaliser les corrections adéquates, je vous demande de travailler dans un logiciel de traitement de texte afin d'expliquer vos manipulations.

Pour chaque énoncé, il faudra ouvrir un ticket dans GLPI et y indiquer la solution ; mais il faudra également m'expliquer dans le fichier texte comment vous avez procédé pour résoudre le problème et faire les copies d'écran nécessaires. Ce document texte devra reprendre votre nom et prénom et la date en en-tête.

**Votre travail devra être enregistré en respectant le nom suivant : Nom Prénom - Diagn Res Dysf - Révisions ; il faudra me l'envoyer impérativement en format PDF, par mail.**

### Exemple 1

Un client vous emmène son ordi car "plus rien ne va"

Après discussion, voici les symptômes : Lenteurs extrêmes, impossibilité d'ouvrir certains fichiers, alertes Windows "Espace disque faible", mises à jour en échec.

1. Ouvrir un ticket dans GLPI (créez un client si nécessaire) ; attribuez le ticket au bon service
2. Indiquer les tests à effectuer en gardant un statut "en cours"
3. Quand vous avez la solution, indiquer celle-ci dans GLPI et bien sûr indiquer que l'intervention est terminée
4. Dans votre document texte, reprendre l'énoncé
5. indiquez les diverses solutions possibles (ici il faudra des copies d'écran des manipulations effectuées)
6. Faire une copie d'écran du ticket GLPI

### Exemple 2

**Mise en situation :**

Un client emmène son ordinateur pour dysfonctionnement en expliquant ceci :

*"Mon ordinateur s'éteint tout seul sans prévenir au bout de 10 minutes de travail"*

Voici comment vous devez procéder :

1. Ouvrir un ticket dans GLPI (créez un client si nécessaire) ; attribuez le ticket au bon service
2. Indiquer les tests à effectuer en gardant un statut "en cours"
3. Quand vous avez la solution, indiquer celle-ci dans GLPI et bien sûr indiquer que l'intervention est terminée
4. Dans votre document texte, reprendre l'énoncé
5. indiquez les diverses solutions possibles
6. Faire une copie d'écran du ticket GLPI

### Exemple 3

Un client amène son ordi portable car la résolution d'affichage se fait en 800x600 pixels.

Sur le même schéma que précédemment, créez le ticket et indiquez les diverses solutions et celle que vous avez apportée au problème.

### Exemple 4

Un client qui ne s'y connaît vraiment pas en informatique souhaite que son enfant qui utilise également l'ordi n'ait plus accès à ses données personnelles et ne puisse pas "chipoter" à n'importe quel réglage

Sur le même schéma que précédemment, créez le ticket et indiquez les diverses solutions et celle que vous avez apportée au problème

### Exemple 5

La secrétaire (Alice) vous appelle car elle n'a plus de réseau ; le câble est branché.

Sur le même schéma que précédemment, créez le ticket et indiquez les diverses solutions et celle que vous avez apportée au problème

### Exemple 6

L'ordinateur de la secrétaire met trop de temps à démarrer

Sur le même schéma que précédemment, créez le ticket et indiquez les diverses solutions et celle que vous avez apportée au problème

### Exemple 7

Un client amène son ordinateur ; il a deux disques durs, un pour l'OS un pour les fichiers ; or, il ne sait parfois pas ouvrir les fichiers de son second HDD avec un message "fichier corrompu"

Sur le même schéma que précédemment, créez le ticket et indiquez les diverses solutions et celle que vous avez apportée au problème

### Exemple 8

Un client amène son ordinateur car il a systématiquement un écran bleu avec un de ces codes : "PAGE\_FAULT\_IN\_NONPAGED\_AREA" ou "IRQL\_NOT\_LESS\_OR\_EQUAL"

Sur le même schéma que précédemment, créez le ticket et indiquez les diverses solutions et celle que vous avez apportée au problème.