2025/10/27 07:42 1/2 Procédure d'assistance

## Procédure d'assistance

## Partie 1 : Analyse d'un document sur une procédure de diagnostic d'imprimante

Analysez le document fourni en **annexe 1** en identifiant notamment :

- les différentes étapes de la démarche suivie,
- les tests sur d'autres éléments que l'imprimante elle même,
- les tests matériels et les tests logiciels,
- les références à d'autres procédures d'assistance (listez les procédures concernées),
- les personnes qui peuvent être amenées à utiliser ce document.

## Partie 2 : Rédaction d'un procédure d'assistance

En vous aidant du logiciel de dessin en ligne **www.draw.io**, réalisez une **procédure de diagnostic d'une page sur la connexion d'un ordinateur avec OS Windows au réseau du BTSSIO** en précisant :

- le profil des personnes concernées par cette procédure
- les procédures d'assistance complémentaires éventuelles.

Le haut de votre document doit contenir les informations suivantes :

BTSSIO Assistance Nom de la procédure Date 09/01/20 Version 1.0

Le bas de votre document doit contenir les informations suivantes :

Réalisé par : ..votre nom & prénom Mis à jour par : Validé par :

Enregistrez votre travail avec une copie au format pdf dans le dossier ressource de la classe.

Liste des procédures :

- diagnostic de la connexion d'un ordinateur avec OS Windows au réseau du BTSSIO,
- Accès aux ressources partagées du réseau du BTSSIO.
- configuration de l'accès Wifi au réseau du BTSSIO pour un ordinateur portable avec un OS Windows 7

## **Annexe 1**

Processus : Assistance - Procédure : diagnostic imprimante Version: 1.8 Date: 15/05/2004 Départ Allumer l'imprimante Vérifier que le bloc d'alimentation est branché sur une prise de courant Vérifier que le bloc d'alimentation est branché sur l'imprimante NON 3 Tester le bloc d'alimentation sur une autre imprimante 4. Débrancher le câble d'interface avec le PC Voyant sous tension allumé ? Voyant sous tension allumé ? oui NON Vérifier garantie dans GLPI Voir procédure : mise en si garantie : envoi SAV OUI service d'un nouveau matériel sinon : mise au rebut Imprimante bruyante? OUI 1. Vérifier que rien n'obstrue le chariot d'encre ou les rouleaux 2. Déterminer si le bruit est excessif NON Toujours bruyant? OUI Vérifier garantie dans GLPI Voir procédure : mise en si garantie : envoi SAV sinon : mise au rebut NON service d'un nouveau matériel LED clignotantes sur le panneau? Mouvements NON NON de chariot 1. Vérifier que le PC est allumé et voyant 2. Débrancher le câble d'interface avec le PC "prêt" allumé ? OUI Clignotant? OUI NON OUI 1. Vérifier que rien n'obstrue le Vérifier garantie dans GLPI chariot d'encre ou les rouleaux si garantie : envoi SAV 2. Vérifier les cartouches d'encre sinon : mise au rebut NON OUI Analyser les Faire un autocodes test clignotants Toujours clignotant? Voir signification dans la Voir procédure documentation de l'imprimante : auto-test imprimante Réalisé par : M. XYZ - Responsable technique Relu par : Mme ABC - DSI Validé par : Mme DEF - Directrice Page: 1/1

From:

/ - Les cours du BTS SIO

Permanent link:

/doku.php/sisr1/a1?rev=1578555265

Last update: 2020/01/09 08:34

