

Activité 1 : Dysfonctionnement de trois imprimantes

Présentation

Voici les dysfonctionnements que les utilisateurs ont déclarés comme incidents dans GLPI : Les utilisateurs des salles suivantes ne peuvent plus imprimer :

- salle H3-100 (imprimante H3-100-printer) ;
- salle A2-100 (imprimante A2-100-printer) ;
- salle J-100 (imprimante J-100-printer).

Vous avez à rechercher l'origine et les causes de ces cinq pannes si cela fait partie de vos missions en tant que membre de l'équipe ANNA.

Étapes à suivre :

1. **Identifier** dans la liste de vos missions celle qui concerne la recherche des causes et le dépannage des incidents d'impression pour les élèves et les enseignants ;
2. **Téléchargez** le fichier archive
schemalycee_01_incidents.zip
3. **Décompressez** le fichier compressé pour extraire le fichier **schemalycee_01_incident.pkt** ;
4. **Lancez** le logiciel **Cisco Packet Tracer** et ouvrez le fichier **schemalycee_01_incidentd.pkt** ;
5. **Recherchez** les causes **matérielles ou logicielles** de ces trois incidents et **apportez** les corrections nécessaires si cela relève d'une de vos missions

[Téléchargez le document](#)

Rapport_Incidents.odt

à compléter pour indiquer les solutions éventuelles que vous avez pu apporter.

Les missions de votre fiche de poste

Voici la liste de missions présentées dans la fiche de poste. Lisez attentivement puis répondez à la question ci-contre.

- **Mission 1** : Assurer le support des utilisateurs sur site ou à distance ;
- **Mission 2** : Gérer les tickets de niveau 1 notamment :
 - Gestion de comptes élèves et enseignants : Windows Active Directory, Azure AD et Office 365,
 - Gestion applicative des logiciels pédagogiques installés dans les salles de classe ;
 - L'environnement Windows des utilisateurs et l'accès aux ressources du réseau (dossiers partagés et imprimantes)
- **Mission 3** : Gestion du parc de micro-ordinateurs ;

- **Mission 4** : Contrôle des sauvegardes des serveurs pédagogiques hébergeant le service d'annuaire Active Directory ainsi que les données des enseignants et des élèves ;
- **Mission 5** : Être réactif face aux urgences et incidents concernant uniquement le parc matériel de micro-ordinateurs et les serveurs pédagogiques : procédures d'escalade vers le service DSI de la Région pour ce qui relève de l'infrastructure réseau (borne Wifi, switch, routeur, pare-feu, accès Internet) ;
- **Mission 6** : Participer aux procédures de gestion, d'évolution et d'améliorations du parc de micro-ordinateurs ;
- **Mission 7** : Participer à la documentation: FAQ, Knowledge Base..., aux formations utilisateurs ;
- **Mission 8** : Mettre en œuvre la politique de sécurité informatique.



Laquelle des 8 missions suivantes correspond à une demande concernant la recherche des causes et le dépannage des incidents d'impression ?

Revenir au sommaire de l'activité



- Rechercher l'origine et les causes de différentes pannes matérielles et logicielles dans un parc informatique

From:

<https://siocours.lycees.nouvelle-aquitaine.pro/> - Les cours du BTS SIO

Permanent link:

https://siocours.lycees.nouvelle-aquitaine.pro/doku.php/sirs1/panne_imprimantes

Last update: **2021/01/18 13:49**

