

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

## Présentation

Vous faites partie de l'équipe **d'assistance** des techniciens **Niveau 1** du **service ANNA** qui s'occupe de la gestion du parc informatique d'un lycée.

Vous avez connaissance des **demandes d'aide de différents utilisateurs** mais vous devez tout d'abord déterminer si les prendre en charge vous-même dans le cadre de vos missions ou de les remonter vers un autre service en fonction de leur sensibilité (risque de faire une mauvaise manipulation avec un impact fort) ou de leur complexité (vous n'avez pas les connaissances ou les compétences suffisantes).

L'environnement de travail des utilisateurs, élèves et enseignants, leur permet d'accéder à des ressources de **partage de fichiers**, à des **imprimantes** et à **Internet**.

Les utilisateurs font part au service ANNA de **plusieurs dysfonctionnements** en créant des **tickets d'incident** dans la solution logicielle de helpdesk appelée **GLPI**.

- Vous avez à **prendre en compte** ces tickets d'incidents et à rechercher l'origine et les causes de ces différentes pannes matérielles ou logicielles.
- Pour cette activité vous utiliserez le logiciel de simulation **Packet Tracer**.

## Sommaire

- [présentation du réseau du lycée réalisé avec Packet Tracer](#)

From:  
/ - **Les cours du BTS SIO**

Permanent link:  
[/doku.php/sisr1/reseau\\_panne1?rev=1610614859](/doku.php/sisr1/reseau_panne1?rev=1610614859)

Last update: **2021/01/14 10:00**

