

# FNAC DARTY



Stage de première année chez  
Fnac DARTY

Poste de  
travail :



# Taches effectu és en entrepr ise

Configuration des  
matériels  
informatiques :  
PC, Tablettes, TPE  
, téléphone  
portables

Gérer les incidents  
des matériels  
informatiques via  
un site internet

# Site internet Fnac Darty pour gérer les incidents

I1139113	29/3/2024 14:31:56	29/3/2024 14:32:50	En cours	faux		IT-PROD INTEGRATION ET LOGISTIQUE	0102	FNAC MATERIELS MAGASIN - TPE \INGENICO IPP350 FNACSHOP - BUG FONCTIONNEL ** pb tpe	FNAC MATERIELS MAGASIN - TPE \INGENICO IPP350 FNACSHOP - BUG FONCTIONNEL	Email	FNAC - TERNES	FNAC PARIS	TRN		FNAC
I1139111	29/3/2024 14:29:53	29/3/2024 14:30:18	En cours	faux		IT-PROD INTEGRATION ET LOGISTIQUE	0102	FNAC MATERIELS MAGASIN - TPE \INGENICO IPP350 FNACSHOP - BUG FONCTIONNEL ** pb tpe	FNAC MATERIELS MAGASIN - TPE \INGENICO IPP350 FNACSHOP - BUG FONCTIONNEL	Email	FNAC - TERNES	FNAC PARIS	TRN		FNAC
I1139105	29/3/2024 14:25:01	29/3/2024 14:27:22	En cours	faux		IT-PROD INTEGRATION ET LOGISTIQUE	0102	FNAC MATERIELS MAGASIN - TPE \INGENICO IPP350 FNACSHOP - CASSE- DETERIORATION ** pbr tpe	FNAC MATERIELS MAGASIN - TPE \INGENICO IPP350 FNACSHOP - CASSE- DETERIORATION	Email	FNAC - TERNES	FNAC PARIS	TRN		FNAC
I1139102	29/3/2024 14:22:54	29/3/2024 14:27:46	En cours	faux		IT-PROD INTEGRATION ET LOGISTIQUE	0102	FNAC MATERIELS MAGASIN - TPE \INGENICO IPP350 - CASSE-DETERIORATION ** pb tpe - alerte intrusion	FNAC MATERIELS MAGASIN - TPE \INGENICO IPP350 - CASSE-DETERIORATION	Email	FNAC - TERNES	FNAC PARIS	TRN		FNAC
I1139090	29/3/2024 13:50:42	29/3/2024 14:04:30	En cours	faux		IT-PROD INTEGRATION ET LOGISTIQUE	0102	FNAC MATERIELS MAGASIN - PDA DIALOG 2 / ZEBRA - CASSE-DETERIORATION ** Ouvertures incidents PDA	FNAC MATERIELS MAGASIN - PDA DIALOG 2 / ZEBRA - CASSE-DETERIORATION	Email	FNAC - TERNES	FNAC PARIS	TRN		FNAC
I1139089	29/3/2024 13:50:39	29/3/2024 14:02:46	En cours	faux		IT-PROD INTEGRATION ET LOGISTIQUE	0102	FNAC MATERIELS MAGASIN - PDA DIALOG 2 / ZEBRA - CASSE-DETERIORATION ** Ouvertures incidents PDA	FNAC MATERIELS MAGASIN - PDA DIALOG 2 / ZEBRA - CASSE-DETERIORATION	Email	FNAC - TERNES	FNAC PARIS	TRN		FNAC
I1139088	29/3/2024 13:50:32	29/3/2024 14:04:04	En cours	faux		IT-PROD INTEGRATION ET LOGISTIQUE	0102	FNAC MATERIELS MAGASIN - PDA DIALOG 2 / ZEBRA - CASSE-DETERIORATION ** Ouvertures incidents PDA	FNAC MATERIELS MAGASIN - PDA DIALOG 2 / ZEBRA - CASSE-DETERIORATION	Email	FNAC - TERNES	FNAC PARIS	TRN		FNAC
I1139087	29/3/2024 13:50:28	29/3/2024 14:03:36	En cours	faux		IT-PROD INTEGRATION ET LOGISTIQUE	0102	FNAC MATERIELS MAGASIN - PDA DIALOG 2 / ZEBRA - CASSE-DETERIORATION ** Ouvertures incidents PDA	FNAC MATERIELS MAGASIN - PDA DIALOG 2 / ZEBRA - CASSE-DETERIORATION	Email	FNAC - TERNES	FNAC PARIS	TRN		FNAC



## Gestion des incidents

- Mes Incidents
- Backlog de Mon Groupe
- Incidents ouverts de mon groupe
- Incidents Ouverts de Mon Groupe Lié à un
- Incidents Ouverts de Mon Groupe Chez le
- Incidents - Recherche Multi-Critères
- Incidents de Mon Groupe Chez le Client
- Incidents Sans Affectation
- Incidents ouverts pour le FRAC
- Incident Ouverts chez PART IBM
- Incident IBM pour information
- Incidents ouverts chez FLEXPRINT
- Incidents ouverts chez ATOS WORLD LINE
- Incidents ouverts chez HUB ONE
- Incidents Ouverts chez PART AET
- Incidents Ouverts chez SOC PROXIMITE
- Incidents Ouverts Chez PART CANON
- Incidents Ouverts Chez PART TMM
- Incidents chez un autre tiers
- Tâches de mes groupes
- Incidents ouverts avec utilisateurs ignorés
- Tâches qui ne sont affectées
- Incidents Majeurs En cours
- Incidents résolus
- Incidents en cours que j'ai créés
- Incidents SOC et FLEXPRINT en attente d
- Incidents ouverts sans groupe d'affect (AT
- Statut de maintenance - Articles approuvés
- Articles - Recherche Multi-Critères
- Articles - Recherche Journalière
- Rapports de Mon Groupe
- Coordonnées des sites
- Evolution avec pour le SVP
- Incidents résolus plus de 3 fois
- Incidents en backlog

## Tableau de bord Incidents

## Création ticket

## Gestion des incidents

## Gestion des demandes

## Gestion des configurations

## Gestion des changements

## Accueil-Aidez-moi

## Incidents majeurs

## Tous les Incidents Ouverts de Mon Groupe

Catégorie	CASSE DETRIORATION	Type Incident	Statut	En cours
Ticket N°	1140140	Créé le	24/02/2024 12:54:59	
Objet	FNAC MATERIELS MAGASIN - CLAVIER - CASSE DETRIORATION	Probleme avec clavier po		
Catégorie	HS	Type Incident	Statut	En cours
Ticket N°	1140139	Créé le	24/02/2024 10:48:41	
Objet	DARTY MATERIELS MAGASIN ET AUTRES SITES - ECRAN - HS	Écran ne s'allume plus		
Catégorie	CHUQUE	Type Incident	Statut	En cours
Ticket N°	1139188	Créé le	14/02/2024 15:32:45	
Objet	DARTY MATERIELS MAGASIN ET AUTRES SITES - DOUCHETTE - CASSE	Douchette filaire HS		
Catégorie	HORS SERVICE	Type Incident	Statut	En cours
Ticket N°	1139132	Créé le	14/02/2024 11:35:11	
Objet	FNAC MATERIELS MAGASIN - DOUCHETTE SANS FIL - HORS SERVICE	Douchette filaire HS		
Catégorie	CASSE	Type Incident	Statut	En cours
Ticket N°	1139111	Créé le	14/02/2024 10:58:37	
Objet	DARTY MATERIELS MAGASIN ET AUTRES SITES - DOUCHETTE - CASSE	Douchette		
Catégorie	NE S'ALLUME PAS	Type Incident	Statut	En cours
Ticket N°	1138618	Créé le	30/02/2024 15:14:25	
Objet	FNAC MATERIELS MAGASIN - MONITEUR AUTRE - NE S'ALLUME PAS	Erreur HP HS		
Catégorie	HS	Type Incident	Statut	En cours
Ticket N°	1137988	Créé le	27/02/2024 10:14:11	
Objet	DARTY MATERIELS MAGASIN ET AUTRES SITES - ECRAN - HS	Écran PC HS		
Catégorie	NE S'ALLUME PAS	Type Incident	Statut	En cours
Ticket N°	1137181	Créé le	30/02/2024 15:39:39	

Bienvenue dans le portail MyDarty

## TOUS LES INCIDENTS OUVERTS QUI ME SONT AFFECTES

N° de ticket	Date de création	Créé par	Stat	Titre	Analyse effectuée	Affectation actuelle
1136639	24/02/2024 12:10:38	Sébastien VALLES	En cours	DARTY MATERIELS MAGASIN ET AUTRES SITES - IMPRIMANTE NON RESEAU - HS	Implicite - plus	IT-PROD DEPL STOCK INCIDENTS
1139235	20/02/2024 15:34:08	DIAMOND Mathieu	En cours	FNAC MATERIELS MAGASIN - TPE LINGONICO BP350		IT-PROD DEPL STOCK INCIDENTS
1135162	20/02/2024 14:28:46	DIAMOND Mathieu	En cours	FNAC MATERIELS MAGASIN - TPE LINGONICO BP350		IT-PROD DEPL STOCK INCIDENTS

Nombre : 3

## Mes tâches

Titre | Date de création | Groupe | N° Ticket

## CHANGEMENTS QUI ME SONT AFFECTES

N° de ticket	Date de création	Créé par	Stat	Titre	Type de changement	Catégorie	Priorité	Type de CI	Analyse effectuée	Affectation actuelle

## TACHES DE PROBLEMES

# Configuration d'un TPE



# Tuto d'une configuration d'un TPE

## Procédure de Contrôle des Paramètres LANE 5000 pour FNACSHOP

Dans le package CAL\_LANE5000-FNACSHOP.zip la conf est normalement appliquée directement

=> Car il faut de toute façon charger le c3config /\

Débrancher le TPE et rebrancher le TPE

Ou Appuyer simultanément sur les touches [Jaune] et [.] (Au-dessus de la touche verte)

Attendre le reboot du TPE et le retour à l'affichage du logo FNAC

Reconfigurer les paramètres du TPE.

- Définition du protocole de caisse  
touche verte du TPE pour valider.

Le terminal est alimenté et en attente.

Sélectionner la touche « \* F »  
Pour afficher les menus



Config pour FNACSHOP

Ecran tactile  
Sélectionner la touche « Appads-T3F »

- Sélectionner « 1 - PARAM TERMINAL ».

MENU	
1 - PARAM TERMINAL	
2 - <u>COMMERCANT</u>	
3 - MAINTENANCE	

- Sélectionner « 1 - CAISSE ».

MENU	
1 - CAISSE	
2 - <u>CHEQUE</u>	
3 - SERVEUR AXIS	
4 - TELECHARGEMENT	
5 - TERMINAL	

- Protocole Caisse  
5 = C3 API EMBARQUE

PROTOCOLE CAISSE	
1 - <u>NEANT</u>	
2 - PROTOCOLE 6	
3 - PROTOCOLE 9	
4 - PROTOCOLE STC5	
5 - C3 API <u>EMBARQUE</u>	

- SSL  
Non

SSL	
1 - OUI	
2 - <u>NON</u>	

MENU SERIE	
1 - COM 0	
2 - USB	

- Communication  
3 = TCPIP

3 - TCPIP

- Sélection Port  
9518

CLAPTEMBARQUE  
Port :  
9518

#### Configurer les adresses Axis :

Sélectionner «1 - PARAM TERMINAL ».

Sélectionner «3 - serveur Axis

Sélectionner «1 - Axis Primaire

Adresse 91.208.214.1

Port : 39704

SSL : OUI

Profil SSL : ADS\_AX\_P00

Sélectionner «2 - Axis Secondaire

Adresse 91.208.214.1

Port : 39704

SSL : OUI

Profil SSL : ADS\_AX\_P00

#### Configuration TMS

Pas de config manuel, les données sont récupérées à l'init du terminal

Initialiser le TPE → Initialisation monétique

#### Configuration DHCP

Ci-dessous pour réactiver le DHCP LANE 5000

(les terminaux sont normalement livrés en DHCP par défaut)

Touche F

=> Panneau de contrôle

Paramètre Terminal

Moyen de communication

Ethernet

> Activation DHCP : ON

Après activation, redémarrer le terminal pour récupération de l'adresse