

# FICHE DE DEMANDE D'INTERVENTION SYSTÈME D'INFORMATION

## Informations demandeur

Nom	Sofia Brahms	Fonction	Responsable du système d'information de la Belgique
Mail	Sofia.brahms@mcname.com	Téléphone	0123456789
Date	03/10/22		

## Description de la demande

Équipement ou logiciel concerné : [PC Windows 11 secretariat de direction](#)

Description détaillée :

- Depuis 3 jours, quand la secrétaire arrive vers 8h et démarre son ordinateur, il est très très lent, voire se fige complètement par moments et il souffle assez fort.

Le problème semble disparaître vers 10 heures.

- Le PC ne semble pas avoir bénéficié de l'activation de Bitlocker, il faut contrôler ce point et sauvegarder la clé de récupération dans un endroit protégé.

Voici les identifiants pour se connecter au PC :

Session locale : Murielle Rodate

MDP : \$emp3r-F1-BrO:)

## Rapport d'intervention

### Constatation sur place du problème du client :

Lors de l'intervention sur site, j'ai constaté le problème signalé par le client, qui consiste en un ralentissement de son ordinateur. En examinant le gestionnaire de tâches, j'ai identifié l'application responsable de ce ralentissement, à savoir HeavyLoad.

### Mesure temporaire :

Pour permettre une analyse plus approfondie du problème, j'ai immédiatement mis fin à la tâche de l'application HeavyLoad.

### Investigation des planification des tâches :

J'ai procédé à une recherche approfondie dans les planifications des tâches de l'ordinateur et ai découvert une planification automatique du programme HeavyLoad, programmée pour se lancer au démarrage de l'ordinateur.

### Actions Prises :

Dans le but de résoudre le problème, j'ai choisi de désactiver la planification de HeavyLoad et ai redémarré l'ordinateur afin d'évaluer si le problème persistait.

### Sécurité Renforcée :

Par la suite, j'ai activé Bitlocker sur l'ordinateur et créé un mot de passe fort pour renforcer la sécurité des données. La clé de chiffrement a été sauvegardée via une impression sécurisée.

### Résultat de l'intervention :

Suite au redémarrage de l'ordinateur, j'ai confirmé que le problème initial de ralentissement a été résolu, et que Bitlocker est désormais activé pour protéger les données de l'utilisateur.

--