

## **Parcours TAI – Module Méthodologique de dépannage**

### 1. Diagnostic de la root cause et résolution d'un problème

Symptôme : Ecran noir à l'allumage, manque le bruit habituel du démarrage

Observation :

-Quoi : Ordinateur fixe de 3 ans

-Quand : Depuis ce matin

-Où : Un particulier

-Pourquoi : Problème matériel

-Comment : Eteint normalement hier soir, ce matin c'est écran noir et pas de bruit habituel du ventilateur ou disque dur

Réaction :

-Logiciel : x

-Matériel : Disque dur, Ventilateur, Carte mère, Processeur, Carte graphique, RAM

-Environnement : Unité centrale sous le bureau posé au sol

-Réseau : x

-Humain : x

Pour moi cela pourrait venir, selon un ordre de priorité :

1. Poussière

2. RAM

3. Disque dur

4. Carte graphique

5. Processeur

6. Carte mère

Agir : Il faudra dépoussiérer la tour dans un premier temps, ensuite regarder si les barrettes de RAM sont bien clipsées.

Root Cause : 1 barrette de RAM s'était décli psé, ce qui a entraîné l'écran noir et un manque de bruit habituel du démarrage.

## 2. Elaboration d'un rapport de dysfonctionnement

Champs	Données enregistrées
ID Ordre de travail	05-2025-035
Demande initiale	« Ecran noir au démarrage, manque le bruit du démarrage »
Date d'ouverture	20/05/2025
Utilisateur demandeur	Maxime Martinet
Priorité	Haute
Description complète	Impossibilité d'accéder à son poste utilisateur Windows
Actions entreprises	Dépoussiéré la tour, et reclipser les barrettes de RAM
Résultat obtenu	Ecran qui s'allume et donne accès à Windows
Technicien	Maxime Benoit
Statut finale	Intervention terminé
Commentaires additionnels	Vieillesse du disque dur qui pourrait survenir sachant que le pc à 3 ans

## 3. Objectif et avantage de la traçabilité en entreprise

### Objectifs de la traçabilité des pannes

-Identification rapide des problèmes : Suivre les pannes permet de repérer les causes récurrentes et d'agir efficacement.

-Amélioration de la maintenance : Une bonne traçabilité facilite les interventions préventives et correctives.

-Optimisation des ressources : En connaissant la fréquence des incidents, on peut mieux allouer les ressources humaines et matérielles.

-Respect des engagements et des normes : Certaines entreprises doivent répondre à des obligations réglementaires en matière de suivi des incidents.

-Amélioration du service client : Un service informatique bien organisé garantit une meilleure satisfaction des utilisateurs.

## **Avantages au sein d'un service informatique**

-Réduction des temps d'arrêt : Moins de perturbations et une meilleure continuité des services.

-Gain de productivité : Les équipes techniques passent moins de temps à résoudre des incidents répétés.

-Prise de décision éclairée : Des données fiables permettent de définir des stratégies d'amélioration adaptées.

-Renforcement de la sécurité : Une traçabilité bien menée permet de détecter les failles et d'agir en amont.

## **Outils de traçabilité des pannes**

Quelques outils utilisés dans les entreprises :

GLPI : Un outil open source de gestion des incidents et des actifs informatiques.

ServiceNow : Plateforme complète pour la gestion des services informatiques.

JIRA Service Management : Permet de suivre et résoudre les incidents efficacement.

Freshservice : Solution cloud intuitive pour gérer les demandes et pannes IT.

Zendesk IT Support : Adapté pour les services informatiques qui doivent répondre à des tickets utilisateurs.