

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 secrétariat 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

- Utilisation du gestionnaire de tâche (ctrl+alt+suppr) pour monitorer la consommation des ressources de la machine
- Confirmation qu'un logiciel (HeavyLoad) utilise de façon intensive les ressources du processeur
- Désinstallation du logiciel en utilisant la gestion des applications de Windows
- Analyse de l'espace disque restant avant l'activation de BitLocker
- L'espace disque est quasiment plein, analyse des fichiers occupant l'espace via Démarrer -> Paramètres -> Système -> Stockage
- Suppression du fichier occupant l'espace (un reliquat de HeavyLoad)
- Contrôle de l'état de la sécurité de la machine via les alertes de sécurité du système
- Réactivation du Pare-feu Windows et du contrôle des applications du navigateur : Démarrer -> Paramètres -> Confidentialité et sécurité -> Sécurité Windows
- Activation de BitLocker via Démarrer -> Paramètres -> Mise à jour et sécurité -> Chiffrement de l'appareil
- Mot de passe BitLocker : ChiffreCestB1en!
- Exportation de la clé de récupération sur un support USB puis copie de la clé dans le ticket GLPI concerné

Je vous présente nos excuses pour le délai d'intervention et j'espère que nous aurons su résoudre l'ensemble de vos problèmes.

Nous restons à votre disposition si un autre problème devait apparaître.

Fin de la date d'intervention : 11/07/2023