

# Méthodologie de Maintenance Informatique



## Pour le dépannage

Bien comprendre le problème du client ou du collaborateur.

Constater physiquement la panne.

Identifier la configuration de la machine (type de matériel,...

Émettre un diagnostic.

## Pour le dépannage

Faire une liste des causes possibles de la panne.

Faire une liste des différentes solutions.

Informers l'utilisateur de l'indisponibilité de sa machine ou informer tous les utilisateurs si intervention ponctuelle sur le serveur (serveur de fichiers, de messagerie,...).

Faire remonter des sauvegardes si nécessaire.

## Pour le dépannage

Une fois le dépannage effectué, il est nécessaire d'effectuer un contrôle de la machine et de vérifier que tout fonctionne correctement.

Restaurer toutes les données de l'utilisateur si nécessaire.

Rédiger un compte rendu d'intervention qui vous permettra de créer une petite Base de Donnée de maintenance.

## Pour l'installation

Dans un premier temps il est nécessaire d'identifier les besoins du client/collaborateur.

Prise en compte de l'existant , il est important d'avoir un réseau le plus hétérogène possible.

Rédiger un cahier des charges avec le client/collaborateur.

Faire un devis si nécessaire (chez plusieurs fournisseurs).

## Pour l'installation

Planifier l'intervention avec le client/collaborateur et lui indiquer le temps d'intervention.

Faire une sauvegarde des données de l'utilisateur (si celles-ci ne sont pas sur un serveur de fichiers).

Faire un contrôle du cahier des charges avec le client /collaborateur.

## Pour l'installation

Rédiger une procédure d'utilisation  
Rédiger un compte rendu d'intervention.

## Outils de la Méthode

Avoir un historique de la machine. Il est intéressant d'avoir un cahier ou est inscrit la configuration matérielle et logiciels de chaque poste informatique ainsi que des serveurs.

Chercher dans son cahier d'intervention les pannes de même type.

Prendre de notes de l'intervention.

Vérifier la configuration.



## Outils de la Méthode

Mettre en place et maintenir à jour un « book » général du fonctionnement du parc informatique contenant toutes les procédures d'installation et de configuration connues !

Mettre en place et maintenir un G.I. (Gestion des Incidents) : BDD permettant de stocker tous les incidents informatiques (actes curatifs).

Mettre en place et maintenir un S.A.M.U. (Suivi Assistance Maintenance Urgences) : BDD permettant de stocker toutes les actions préventives de maintenance courante.

# Outils de la Méthode

Méthode dichotomique (isolation des composants : ne laisser sur la carte mère que les principaux composants (UC) puis ajouter petit à petit les autres composants afin de voir celui qui plante).

Méthode comparative (comparaison à niveau identique).

Méthode d'échange (échange de composants : remplacer carte vidéo par une autre carte vidéo).