

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.
- Informer 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).