

Journal de résolution de tickets



Sommaire

Ticket : Changement de matériels :.....	2
Ticket : Ordinateur ne démarrant plus sur GRUB suite à une mise à jour Windows :....	2
Ticket :Macbook d'une étudiante ne pouvant plus accéder au site du planning:.....	2
Ticket : Chromebook – Impossible de se connecter à un réseau Wi-Fi:.....	2
Ticket : Vidéoprojecteur ne détectant pas le PC.....	3
Ticket : Problème de licence Microsoft pour un élève.....	3
Ticket :Installation d'une caméra pour une présentation en visioconférence.....	3
Ticket :Installation d'une caméra pour une présentation en visioconférence.....	3
Ticket : Installation de logiciels de modélisation sur un poste professeur.....	4
Ticket : Problème de connexion réseau sur un poste en salle informatique.....	4



Ticket : Changement de matériels :

Dans une salle de cours, de nombreux postes informatiques se sont retrouvés sans souris ou sans clavier.

Nous avons donc procédé au remplacement du matériel manquant en utilisant celui disponible dans la réserve.

Ticket : Ordinateur ne démarrant plus sur GRUB suite à une mise à jour Windows :

Un poste de travail utilisé par une classe ne démarrait plus sur le menu GRUB après chaque démarrage, à la suite d'une mise à jour Windows.

Ce dysfonctionnement empêchait les étudiants d'accéder au système Debian.

Pour résoudre le problème, nous avons redéployé l'ancienne image du poste et bloqué les mises à jour Windows afin d'éviter que la situation ne se reproduise.

Ticket : Macbook d'une étudiante ne pouvant plus accéder au site du planning:

Une étudiante ne pouvait plus accéder au site du planning de l'IUT depuis son MacBook M1 ainsi que depuis son iPhone.

Le problème provenait du cache du navigateur Safari, qui conservait en mémoire une page erronée à cette adresse.

La solution a consisté à vider l'historique, les cookies et le cache de Safari sur le téléphone. Les deux appareils étant synchronisés via iCloud, la correction s'est automatiquement appliquée sur le Mac.

Ticket : Chromebook – Impossible de se connecter à un réseau Wi-Fi:

Un étudiant utilisant un Chromebook sous ChromeOS ne parvenait pas à se connecter à aucun réseau Wi-Fi.

Le problème était dû à une désynchronisation entre l'heure du système de l'ordinateur et celle du réseau.

Pour corriger cela, nous avons accédé au BIOS et ajuster l'heure, qui était différente de celle affichée par le système. Après cette correction, la connexion au réseau a été rétablie.

Ticket : Vidéoprojecteur ne détectant pas le PC

Un professeur est venu nous voir car son ordinateur n'était pas détecté par le vidéoprojecteur.

Après différents tests (changement de port HDMI à l'arrière du vidéoprojecteur et modification de la source d'entrée), nous avons identifié que l'adaptateur HDMI/HDMI présent sous le bureau était défaillant. Cet adaptateur était utilisé à des fins de cable management.

Après retrait de l'adaptateur et branchement direct de l'ordinateur portable au vidéoprojecteur, la projection a fonctionné correctement.

Ticket : Problème de licence Microsoft pour un élève

Un élève est venu nous voir car un message indiquait que sa licence Microsoft n'était plus valide après le passage de Windows 10 à Windows 11.

Pour résoudre le problème, nous l'avons guidé dans les paramètres de son compte Microsoft afin d'autoriser son appareil à accéder à la licence, celui-ci n'apparaissant plus dans la liste des appareils associés.

Ticket : Installation d'une caméra pour une présentation en visioconférence

Une professeure d'anglais nous a demandé d'installer l'ensemble du matériel nécessaire à une visioconférence avec un intervenant à distance.

Nous avons donc installé et configuré une caméra Logitech équipée de haut-parleurs et d'un microphone intégrés, permettant de filmer l'ensemble de l'amphithéâtre et d'assurer une bonne qualité audio et vidéo.

Ticket : Installation d'une caméra pour une présentation en visioconférence

Une professeure d'anglais nous a demandé d'installer l'ensemble du matériel nécessaire à une visioconférence avec un intervenant à distance.

Nous avons donc installé et configuré une caméra Logitech équipée de haut-parleurs et d'un microphone intégrés, permettant de filmer l'ensemble de l'amphithéâtre et d'assurer une bonne qualité audio et vidéo.

Ticket : Installation de logiciels de modélisation sur un poste professeur

Un professeur est venu nous voir car il avait besoin d'installer deux applications de modélisation sur son poste de travail pour ses cours.

Après vérification des prérequis techniques et des droits d'installation, nous avons procédé à l'installation des deux logiciels demandés. Une fois l'installation terminée, nous avons effectué des tests afin de vérifier leur bon fonctionnement.

Le poste a ensuite été configuré pour permettre une utilisation optimale des applications lors des séances pédagogiques

Ticket : Problème de connexion réseau sur un poste en salle informatique

Un professeur nous a signalé qu'un poste en salle informatique ne parvenait plus à se connecter au réseau Internet.

Après plusieurs vérifications (test du câble Ethernet, contrôle de la prise murale et redémarrage du poste), nous avons constaté que le câble réseau était défectueux.

Nous avons remplacé le câble par un nouveau, puis effectué des tests de connexion. La liaison réseau a été rétablie et le poste a de nouveau pu accéder aux ressources en ligne

Ticket : Installation d'un poste informatique en salle de pause

Le personnel d'entretien nous a sollicités car un seul poste informatique était disponible pour deux personnes dans la salle de pause, ce qui compliquait leur organisation et leur travail.

Nous avons donc procédé à l'installation d'un ordinateur portable supplémentaire dans la salle. Après configuration du système, connexion au réseau et installation des logiciels nécessaires, nous avons effectué des tests afin de vérifier le bon fonctionnement du poste.