

Visite de maintenance

Une visite de maintenance est une visite préventive et régulière effectuée auprès des clients qui le souhaitent afin de réduire au maximum le risque de panne, limiter le délai de traitement d'un incident et ainsi renforcer la robustesse de l'infrastructure du client.

La visite de maintenance comporte plusieurs étapes

Vérification des serveur	1
Vérification de l'état de la sauvegarde	1
Vérification des postes utilisateurs	2
Vérification des équipement connexes	2
Remplir une fiche d'intervention	2

Vérification des serveur

Si le client possède plusieurs serveurs, les actions sont à opérer sur l'ensemble des serveurs.

- Effectuer les mises à jours
- Faire un contrôle de l'antivirus
- Contrôler le stockage
- Vérifier les programmes installés
- Faire un contrôle du gestionnaire d'événement
- Mettre en place une tâche planifiée pour le redémarrage des serveurs

Vérification de l'état de la sauvegarde

Si le client possède une solution de Backup, une vérification de la sauvegarde sera à effectuer. Les sauvegardes peuvent être hébergées en local ou bien en Cloud.

Cette étape consiste à faire la restauration d'un fichier prévu pour les tests depuis la dernière sauvegarde afin de s'assurer du bon fonctionnement et de l'intégrité de celle-ci.

Vérification des postes utilisateurs

Cette étape consiste à faire le tour des utilisateurs afin de répondre à d'éventuels incidents, dysfonctionnements ou demandes de leur part.

La visite de maintenance est faite aussi pour traiter ce genre de demandes. Si la demande ne peut pas être traitée sur place, le technicien est tenu d'ouvrir un ticket sur le logiciel interne de traitement d'incident de ma société ou bien d'écrire un rapport dans un bilan.

Vérification des équipement connexes

Cette étape consiste à effectuer une vérification visuelle des équipements qui composent l'infrastructure réseau du client. Cela peut servir à prévenir d'éventuelles pannes sur un disque ou bien une mauvaise connectivité au réseau.

Remplir une fiche d'intervention

A l'issue d'une visite de maintenance, je devrai remplir une fiche d'intervention qui servira à informer le client ainsi que mes collègues des actions qui ont été menées lors de la visite et celles qui nécessiteraient une tarification comme un ajout ou remplacement de matériel par exemple.

Cette fiche devra être signée tamponnée par le client ainsi que par moi même afin de tracer l'opération et ainsi se protéger de tout litige.