

**LA DEFU ET LE CITIC 74 VOUS SOUHAITENT UNE BONNE ET HEUREUSE ANNÉE 2011 !**

## RAPPEL DES PROCÉDURES : ACHAT DE MATÉRIEL

Afin d'optimiser au mieux vos parcs informatiques, il est indispensable de contacter le CITIC 74 avant tout achat de matériel.

Cela concerne notamment les **vidéoprojecteurs** : les ordinateurs installés dans les collèges ne sont pas tous capables de supporter des configurations complexes

d'écran (haute-définition, clonage d'écrans, bureau étendu, etc.).

Un **doubleur VGA** simplifiera l'installation et la maintenance dans la plupart des cas : demandez conseil au CITIC 74 pour le choix du matériel.

## MISES À JOUR DE LOGICIELS

Depuis les vacances de la Toussaint, près de **50 logiciels** ont été mis à jour sur les ordinateurs des collèges, ainsi

que l'ensemble des mises à jour de sécurité Windows.

## MANUELS NUMÉRIQUES

Une dizaine de ressources a été testée. Ces ressources sont soumises à des mécanismes de protection complexes qui interdisent leur installation dans des conditions favorables. Les documents sont notamment protégés selon les types d'abonnement, et les documents sont liés à l'utilisateur ou à l'établissement mais également au poste sur lequel ils ont été consultés

pour la première fois.

Le CITIC 74 est en contact avec les éditeurs afin de trouver des solutions.

Enfin, le Rectorat recommande de privilégier l'accès à ces ressources via Internet, grâce aux portails existants (KNE, etc.).

## RESTAURATION DES POSTES

Depuis la migration vers PingOO v4, le système de restauration automatique ne fonctionne plus. L'utiliser a pour conséquence de laisser le poste dans un état nécessitant une intervention sur site.

Le CITIC 74 a donc prévu de passer dans les collèges afin de refaire quelques « images » valides dès janvier 2011.

Vous serez informés selon les procédures habituelles.

## INTERFACE CLIENT OTRS (GESTION DES TICKETS)


Si l'interface de gestion des tickets permet au CITIC 74 de mieux gérer les demandes d'assistance, certains AIPRT nous alertent cependant sur leurs difficultés à en

comprendre toutes les fonctionnalités.

Voici quelques « trucs » afin de vous en faciliter l'utilisation :

### **Afficher les tickets clôturés :**

Lorsque vous vous connectez à l'interface, vous avez par défaut une vue **sans les tickets clôturés** :



Centre de l'Informatique et des TIC  
Bâtiment le Salève 1 - Site d'Archamps  
74160 ARCHAMPS  
www.citic74.fr

---

Authentification Foire aux Questions

Deconnexion Nouveau Ticket Mes Tickets Chercher Foire Aux Questions Préférences

Bienvenue Master master@...edres74.net 16.12.2010 10:40:35

**Mes tickets**

Ticket 1-1 de 1 - Page: [\(Voir les tickets cloturés\)](#) ←


Ticket#	Âge	Sujet	État	File
<a href="#">2010111910000326</a>	26 jours 22 heures	Poste en panne en salle Tecno-1	08 - Nouveau	Support technique [...] Non affecté

L'INFORMATIQUE POUR TOUS

Copyright 2009 © **CITIC 74**

Fonction assurée par OTRS 2.4.5 | [Administration](#)

Afin d'obtenir la liste des tickets clôturés, il faut cliquer sur **Voir les tickets cloturés** en haut de la page :



Centre de l'Informatique et des TIC  
Bâtiment le Salève 1 - Site d'Archamps  
74160 ARCHAMPS  
www.citic74.fr

---

Authentification Foire aux Questions

Deconnexion Nouveau Ticket Mes Tickets Chercher Foire Aux Questions Préférences

Bienvenue Master master@...edres74.net 16.12.2010 10:39:55

**Mes tickets**

Ticket 1-21 de 21 - Page: 1 - [\(Ne pas montrer les tickets cloturés\)](#)

Ticket#	Âge	Sujet	État	File
<a href="#">2010112310000345</a>	23 jours 0 heure	Besoin de 2 switch	04 - Cloturé avec [...]	Support technique [...] jrennard
<a href="#">2010111910000326</a>	26 jours 22 heures	Poste en panne en salle Tecno-1	08 - Nouveau	Support technique [...] Non affecté
<a href="#">2010111210000437</a>	33 jours 20 heures	Logiciel vélo	04 - Cloturé avec [...]	Support technique [...] jvauzell
<a href="#">2010101810000339</a>	58 jours 23 heures	Page wikipédia bloquée	04 - Cloturé avec [...]	Support technique [...] jvauzell
<a href="#">2010100410000374</a>	72 jours 21 heures	Poste en panne au CDI	04 - Cloturé avec [...]	Support technique [...] jrennard
<a href="#">2010100410000365</a>	72 jours 21 heures	Postes en panne	04 - Cloturé avec [...]	Support technique [...] jrennard
<a href="#">2010091010000598</a>	96 jours 21 heures	Client Pronote 2010	01 - Attente de fe[...]	Support technique [...] jrennard
<a href="#">2010070810000177</a>	161 jours 1 heure	Install d'un p'tit soft	05 - Cloturé mais [...]	Support technique [...] oadenot
<a href="#">2010070810000168</a>	161 jours 1 heure	Souris optiques pour Julien Renard)	04 - Cloturé avec [...]	Support technique [...] jrennard
<a href="#">2010070810000141</a>	161 jours 1 heure	Panne matérielle	04 - Cloturé avec [...]	Support technique [...] jrennard
<a href="#">2010040810000413</a>	251 jours 20 heures	Poste qui ne sonnecte pas	04 - Cloturé avec [...]	Support technique [...] jvauzell
<a href="#">2010032310000468</a>	267 jours 18 heures	2 micros en panne (physique)	04 - Cloturé avec [...]	Support technique [...] jvauzell
<a href="#">2010031110000294</a>	279 jours 23 heures	Phylogène expiré	04 - Cloturé avec [...]	Support technique [...] mmediavi
<a href="#">2010010710000421</a>	342 jours 21 heures	Ticket Merged	04 - Cloturé avec [...]	Support technique [...] jvauzell
<a href="#">2009110510000462</a>	405 jours 19 heures	Anciens postes	04 - Cloturé avec [...]	Support technique [...] adupon1
<a href="#">2009110510000444</a>	405 jours 19 heures	Music-Lab	04 - Cloturé avec [...]	Support technique [...] pbaptend
<a href="#">2009101201000477</a>	429 jours 23 heures	Panne d'un ordinateur	04 - Cloturé avec [...]	Support technique [...] pbaptend
<a href="#">2009091701000318</a>	454 jours 23 heures	Intervention du 16/09/09	04 - Cloturé avec [...]	Support technique [...] jvauzell
<a href="#">2009050701000353</a>	587 jours 20 heures	Anciens ordis à recycler	04 - Cloturé avec [...]	Support technique [...] pbaptend
<a href="#">2009050401000395</a>	590 jours 20 heures	Installation de Crocodile Physics	04 - Cloturé avec [...]	Support technique [...] pbaptend
<a href="#">2009022301000248</a>	660 jours 22 heures	Phylogène	04 - Cloturé avec [...]	Support technique [...] adupon1

L'INFORMATIQUE POUR TOUS

Copyright 2009 © **CITIC 74**

Fonction assurée par OTRS 2.4.5 | [Administration](#)

## Voir les réponses aux tickets :

Tout l'historique des échanges figure dans la zone entourée en rouge sur l'image ci-dessous. En vert, les réponses des techniciens du CITIC 74. En blanc, les demandes/réponses de l'AIPRT.

Centre de l'Informatique et des TIC  
Bâtiment Le Salève 1 - Site d'Archamps  
74160 ARCHAMPS  
www.citic74.fr

Authentification Foire aux Questions

Bienvenue Master master@...edres74.net 16.12.2010 10:41:17

Deconnexion Nouveau Ticket Mes Tickets Chercher Foire Aux Questions Préférences

Détails Ticket#: 2010100410000374 Âge: 72 jours 21 heures  
Créé: 04.10.2010 14:06:32

1. client (Requête par le web) Ma...	<master@...>	Poste en panne au CDI	04.10.2010 14:06:32	État:	04 - Cloturé avec [...]
2. technicien (courriel externe) Support GISIS CITIC74 <su[...]>		Poste en panne au CDI	04.11.2010 15:15:58	Priorité:	3 normal
3. client (Requête par le web) Ma...	master@...@edres74.net	Poste en panne au CDI	23.11.2010 10:27:50	File:	Support technique [...]

De: Master <...@edres74.net>  
Sujet: Poste en panne au CDI

Bonjour

Je n'ai pas de carte réseau d'avance. Au pire, je peux en démonter une sur 1 poste à coté s'il faut mais ça ne résoudra pas le problème

Cordialement

Sujet: Poste en panne au CDI

Texte:

Pièce jointe: [ ] Browse... Attacher

État suivant: 01 - Attente de fermeture

Soumettre

Toutes les informations relatives à GISIS sont en ligne sur [www.gsis.citic74.fr](http://www.gsis.citic74.fr) :  
n'hésitez pas à diffuser cette URL auprès des enseignants.