## Support de niveau 1

Ma mission principale au sein d'Admantic fut d'assurer le support de niveau 1 entre les clients et l'équipe technique en charge de résoudre les problèmes. Je prenais les requêtes des clients et les invitais à me fournir plus de détails, comme le message d'erreur qu'ils rencontraient, ce qu'ils faisaient au moment de rencontrer l'erreur, quand nécessaire.

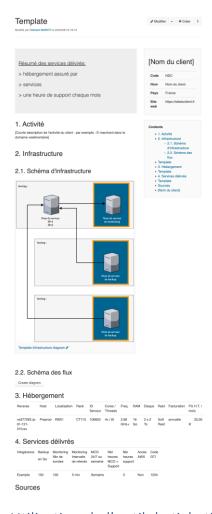
Voici par exemple un problème rencontré par un client que j'ai reporté sur le wiki Admantic :



Nous avions remarqué qu'un pod Kubernetes redémarrait en boucle. Nous avions tout d'abord identifié le rôle de ce pod. Il s'agissait ici du du manager de certificats SSL qui se charge du renouvellement des certificats. Ensuite nous avons essayé de comprendre pourquoi ce pod ne fonctionnait pas correctement. Il se trouve que le cluster Kubernetes avait récemment été mis à jour et en faisant des recherches sur le github du cert-manager nous nous sommes rendus-compte que cette mise à jour avait créé une incompatibilité entre le cert-manager et Kubernetes. Nous avons donc fait notre rapport au reste de l'équipe technique qui ont mis à jour l'image du fichier de déploiement en YAML et le problème a été réglé.

Ce fonctionnement permet de gagner du temps sur les problèmes fréquemment rencontrés tout en permettant de développer les bonnes pratiques de documentation indispensables au métier d'administrateur systèmes et réseaux.

Lors de mon stage j'ai été amené à enrichir le wiki interne d'Admantic. Nous avons décidé d'un modèle de page que nous allions utiliser pour chaque client d'Admantic afin que les nouveaux arrivants puisse facilement trouver les informations relatives à l'entreprise, l'hébergement de ses machines. Etc. Voici le modèle qui a été utilisé et adapté pour toutes les pages clients.



## Utilisation de l'outil de ticketing Redmine

Lors de mon stage au sein D'AdmanTIC j'ai été amené à utiliser l'outil de ticketing Redmine. Nous allons créer un ticket ensemble pour comprendre son fonctionnement.

Pour ouvrir un ticketn nous cliquons sur "nouvelle demande"



Nous pouvons maintenant remplir notre ticket. Nous allons choisir le tracker "fonctionnalité". Nous pouvons choisir la priorité du ticket (haut, normal, bas), la personne qui sera chargée de la résolution du ticket. Nous pouvons également indiquer la date d'échéance de la requête, le temps de résolution estimé et le pourcentage de résolution du ticket.

