

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 :

Problème renouvellement certificat TLS bloqué

Description du problème : pod cert-manager-cainjector restart en boucle, Conflit de version entre K8s et image quay.io/jetstack/cert-manager-cainjector

```
cert-manager/ca-injector "msg"="error registering core-only controllers" "error"="no matches for kind \"MutatingWebhookConfiguration\" in version \"admissionregistration.k8s.io/v1beta1\""
```

Diagnostic :

- Connexion au cluster sur lens
- Observation générale de la santé des pods
- Observation des events et des logs sur le pod défaillant
- Vérification des certificats sur les liens dans /Networks/Ingress

Résolution : Changement de la version de l'image quay.io/jetstack/cert-manager-cainjector pour une version récente compatible avec la version k8s utilisée.

Nous avons remarqué qu'un pod Kubernetes redémarrait en boucle. Nous avons 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.

2.2. Schéma des flux

[Create diagram](#)

3. Hébergement

Reverse	Host	Localisation	Rack	ID Séneur	Cores / Threads	Freq.	RAM	Disk	Read	Facturation	PU / Ht min
ns377062-01 91-121- 210.eu	Proxypod	RBX1	CT115	106863	4c / 8t	3.68 GHz	3.68 Go	2 x 3 To	Soft raid	annuelle	32.0 €

4. Services délivrés

Ingérence	Backup en Go	Monitoring Nbr de sondes	Monitoring Intervalle de relèves	MCO 24/7 ou semaine	Nbr heures MCO + Support	Nbr heures support	Accès AWX GTI	Code GTI
Example	150	100	5 min	Semaine	3	Non	1234	

Sources

Accueil Ma page Projets Aide

Connecté en tant que cmaroy Mon compte Déconnexion

Divers - Technique

Recherche: Divers - Technique

[ScrumZB](#) **Demandes** Temps passé Gantt Wiki Configuration

- Nouvelle catégorie
- Nouvelle version
- Saisir temps
- Nouvelle page wiki
- ☒ Statut
- Options

ouvert ▼ Ajouter le filtre ▼

Appliquer Effacer Sauvegarder

	#	Tracker	Statut	Priorité	Sujet	Affecté à	Mis-à-jour

Demandes

Voir toutes les demandes
Résumé

Rapports personnalisés

- A fermer
- A réaliser
- A terminer dans les 15j
- A terminer dans les 30j
- A terminer dans les 7j

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.

