

Mission réalisée E4 : Gestion support (Gestion de tickets / Backoffice).

<div>Compétences mises en œuvre</div> <div>Réalisations professionnelles (intitulé et liste des documents et productions associés)</div>	Période (sous la forme du JJ/MM/AA au JJ/MM/AA)	Gérer le patrimoine informatique	Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution	Développer la présence en ligne de l'organisation	Travailler en mode projet	Mettre à disposition des utilisateurs un service informatique	Organiser son développement professionnel
		<ul style="list-style-type: none">• Recenser et identifier les ressources numériques• Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique• Mettre en place et vérifier les niveaux d'habilitation associés à un service<ul style="list-style-type: none">• Vérifier les conditions de la continuité d'un service informatique• Gérer des sauvegardes• Vérifier le respect des règles d'utilisation des ressources numériques	<ul style="list-style-type: none">• Collecter, suivre et orienter des demandes• Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs• Traiter des demandes concernant les applications	<ul style="list-style-type: none">• Participer à la valorisation de l'image de l'organisation sur les médias numériques en tenant compte du cadre juridique et des enjeux économiques• Référencer les services en ligne de l'organisation et mesurer leur visibilité• Participer à l'évolution d'un site Web exploitant les données de l'organisation.	<ul style="list-style-type: none">• Analyser les objectifs et les modalités d'organisation d'un projet<ul style="list-style-type: none">• Planifier les activités• Évaluer les indicateurs de suivi d'un projet et analyser les écarts	<ul style="list-style-type: none">• Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un service<ul style="list-style-type: none">• Déployer un service• Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en place son environnement d'apprentissage personnel• Mettre en œuvre des outils et stratégies de veille informationnelle<ul style="list-style-type: none">• Gérer son identité professionnelle• Développer son projet professionnel
Réalisations en milieu professionnel en cours de première année							
Gestion de support	16/06/2021 au 05/07/2021	X	X				

Sommaire :

- **Quelle est ma mission ?**
- **Contexte.**
- **Réalisation de la mission.**
- **Bilan**

Lors de ce premier stage, l'une des missions que l'on m'a demandé de réaliser est :

- La gestion de la partie support.

Sur cette documentation, je vais expliquer à comment j'ai répondu à cette mission.

Contexte :

Lors de cette mission, j'ai dû m'occuper de la partie support d'un service.

Je me suis occupé à gérer des tickets, je faisais de l'analyse de logs et de la gestion de backoffice.

Réalisation de la mission :

Afin de se faire, j'ai installé mobaxterm afin de me connecter en SSH sur la machine Serveur. Auquel on m'avait donné les identifiants afin de pouvoir m'y connecter. Grâce à cela j'ai pu avoir accès aux droits et aux logs serveur.

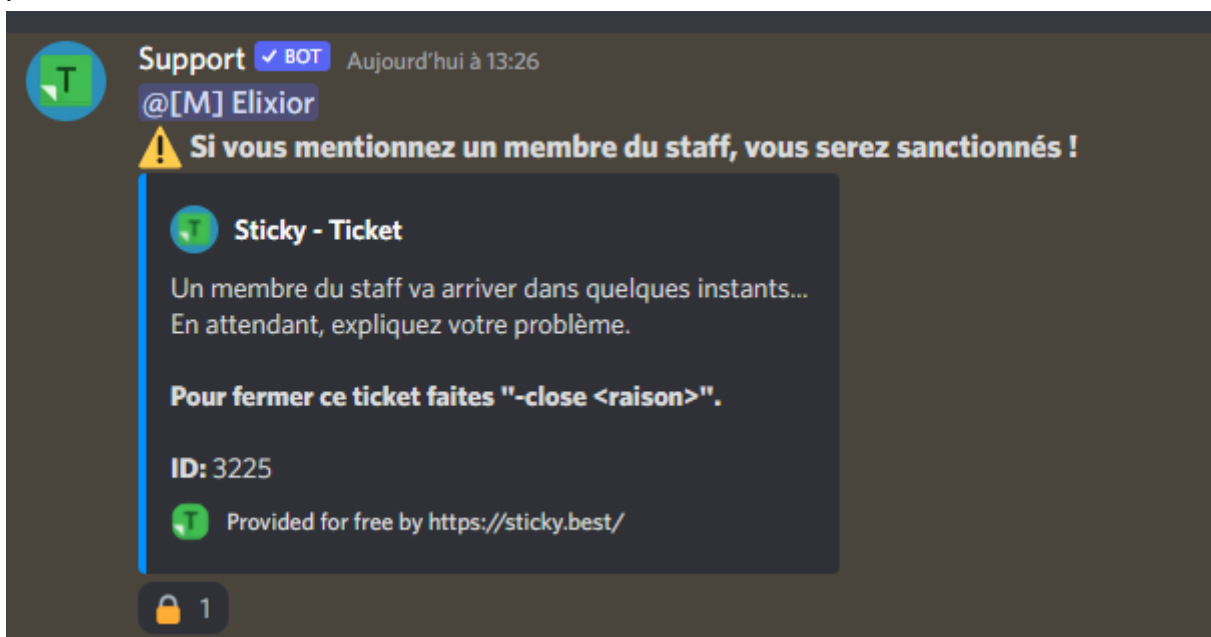
Pour la gestion de tickets :

Durant cette sous-mission je m'occupais de résoudre les tickets qui étaient créés sur discord à l'aide d'un bot.

Lorsqu'un client avait un problème il allait dans un canal support sur discord :



Puis il cliquait sur l'icône, qui lui ouvrait un nouveau canal afin d'exposer son problème :



Sur ce canal je répondais directement au client, et parfois je passer en vocal afin de mieux les aider.

Par exemple, il y'avait un problème afin de se connecter au service qui n'envoyé pas de code de double authentification par mail. Donc de mon côté j'avais récupéré ce code manuellement dans les logs que j'envoyé aux clients ayant ce problème.

Pour l'analyse de logs :

Parfois des utilisateurs malveillants essayé de trouver des failles du service afin de créer divers problèmes. Lorsque cela arrivait, j'ai aidé à analyser les logs afin de retracer des actions suspectes.

Exemple de logs en .txt (avec les adresses IP masquées) :

```
[00:04:31] [Server thread/INFO]: AwayZ____
[00:04:31] [Server thread/INFO]: AwayZ____[/***] logged in with entity id 9027437 at ([world] 756.542, 45.0, -637.527)
[00:04:36] [Server thread/INFO]: [AuthMe] AwayZ____ logged in!
[00:04:41] [Server thread/INFO]: AwayZ____ issued server command: /wpt faction
[00:04:43] [Server thread/INFO]: AwayZ____ lost connection: Disconnected
[00:04:51] [User Authenticator #6105/INFO]: UUID of player Draxe is d394da40-0ab1-3e8c-8302-4aaebe14d88d
[00:04:51] [Server thread/INFO]: Draxe
[00:04:51] [Server thread/INFO]: Draxe[/***] logged in with entity id 9029312 at ([world] 132.373, 45.0, -1741.547)
[00:04:51] [Server thread/INFO]: Draxe lost connection: Internal Exception: java.io.IOException: Relais brisé (pipe)
[00:04:52] [User Authenticator #6106/INFO]: UUID of player Draxe is d394da40-0ab1-3e8c-8302-4aaebe14d88d
[00:04:52] [Server thread/INFO]: Draxe
[00:04:52] [Server thread/INFO]: Draxe[/***] logged in with entity id 9029402 at ([world] 182.475, 46.0, -1669.471)
[00:04:52] [User Authenticator #6107/INFO]: UUID of player djminecraftpro is f5cfd96-ddbf-32e0-81a6-2060a259f98b
[00:04:52] [Server thread/INFO]: djminecraftpro
[00:04:52] [Server thread/INFO]: djminecraftpro[/***] logged in with entity id 9029449 at ([world] 2417.459, 54.0, -4555.509)
[00:04:52] [Server thread/INFO]: djminecraftpro lost connection: Internal Exception: java.io.IOException: Relais brisé (pipe)
[00:04:54] [User Authenticator #6108/INFO]: UUID of player djminecraftpro is f5cfd96-ddbf-32e0-81a6-2060a259f98b
[00:04:54] [Server thread/INFO]: djminecraftpro
[00:04:54] [Server thread/INFO]: djminecraftpro[/***] logged in with entity id 9029611 at ([world] 1500.5, 52.0, -2499.5)
[00:04:57] [Server thread/INFO]: [AuthMe] djminecraftpro logged in!
[00:04:59] [Server thread/INFO]: djminecraftpro issued server command: /wpt faction
[00:05:02] [Server thread/INFO]: [AuthMe] Draxe logged in!
[00:05:03] [Server thread/INFO]: djminecraftpro lost connection: Disconnected
[00:05:13] [Server thread/INFO]: Draxe issued server command: /wpt mining
[00:05:13] [Server thread/INFO]: Draxe lost connection: Disconnected
[00:06:01] [User Authenticator #6109/INFO]: UUID of player MaxiCube is 92f98a09-7705-31ea-8430-ec9f64363c5a
[00:06:01] [Server thread/INFO]: MaxiCube
[00:06:01] [Server thread/INFO]: MaxiCube[/***] logged in with entity id 9035611 at ([world] 877.565, 47.0, -3254.543)
[00:06:05] [Server thread/INFO]: [AuthMe] MaxiCube logged in!
[00:06:07] [Server thread/INFO]: MaxiCube issued server command: /wpt faction
[00:06:08] [Server thread/INFO]: MaxiCube lost connection: Disconnected
[00:06:33] [User Authenticator #6110/INFO]: UUID of player VioTak is 8d9f49a8-0ae5-3e43-93b6-dcdf7010035b
[00:06:33] [Server thread/INFO]: VioTak
[00:06:33] [Server thread/INFO]: VioTak[/***] logged in with entity id 9038268 at ([world] 2417.459, 54.0, -4555.509)
[00:06:33] [Server thread/INFO]: VioTak lost connection: Internal Exception: java.io.IOException: Relais brisé (pipe)
[00:06:36] [User Authenticator #6111/INFO]: UUID of player VioTak is 8d9f49a8-0ae5-3e43-93b6-dcdf7010035b
[00:06:36] [Server thread/INFO]: VioTak
[00:06:36] [Server thread/INFO]: VioTak[/***] logged in with entity id 9038476 at ([world] 132.373, 45.0, -1741.547)
[00:06:41] [Server thread/INFO]: [AuthMe] VioTak logged in!
[00:06:43] [Server thread/INFO]: VioTak issued server command: /wpt mining
[00:06:44] [Server thread/INFO]: VioTak lost connection: Disconnected
[00:07:08] [User Authenticator #6112/INFO]: UUID of player Tyrion is d6b829dc-cccc-3d11-9d2f-14310fdb219d
[00:07:08] [Server thread/INFO]: Tyrion
[00:07:08] [Server thread/INFO]: Tyrion[/***] logged in with entity id 9041161 at ([world] 182.475, 46.0, -1669.471)
[00:07:14] [Server thread/INFO]: [AuthMe] Tyrion logged in!
[00:07:16] [Server thread/INFO]: Tyrion issued server command: /wpt faction
[00:07:18] [User Authenticator #6113/INFO]: UUID of player djminecraftpro is f5cfd96-ddbf-32e0-81a6-2060a259f98b
[00:07:18] [Server thread/INFO]: djminecraftpro
[00:07:18] [Server thread/INFO]: djminecraftpro[/***] logged in with entity id 9042187 at ([world] 806.559, 46.0, -565.461)
[00:07:18] [Server thread/INFO]: Tyrion lost connection: Disconnected
```

Cela nous permettait donc de suivre les commandes utilisées par les clients utilisant le service, et voir leurs connexions et déconnexions.

Enfin pour la partie concernant le back office :

Lors de cette partie, j'avais accès à un rôle ayant tous les droits.

En fonction des paiements réalisés je m'occupais de donner les services achetés dans le jeu vidéo, cela allait de rôle donnant des privilèges que je donnais manuellement, des points afin de faire des achats que je créditais sur le compte des clients.

- Afin de gérer les rôles, je les attribuais dans la console. Je pouvais aussi s'il y'avait des clients malveillants les bannir afin qu'ils ne puissent plus se connecter.
- Pour les points crédités, j'avais accès à une interface administrateur sur le site listant tous les clients et me permettant de les créditer en indiquant le montant.

Bilan :

Cette mission m'a été bénéfique car elle m'a appris à faire de la gestion d'erreurs, de voir les problèmes rencontrés lors du lancement d'un service.