Mission réalisée E4 : Partie support / Gestion de tickets.

Centre de formation :					Option :		□ SLAM
Compétences mises en œuvre	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 développemen t professionnel
Réalisations professionnelles (intitulé et liste des documents et productions associés)	Période (sous la forme du JJ/MM/AA au	Recenser et idertifier les ressources numériques Exploiter des référentiels, normes et standards adoptés par le prestataire informatique annéer le prestataire informatique en place et vérifier les reveaux d'habitation associés à un service v'érifier les conditions de la continuité d'un service informatique . Vérifier le respect des règles d'utilisation des ressources numériques	Collecter, suivre et orienter des demandes Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs Traiter des demandes concernant les applications	Participer à la valorisation de l'image de l'organisation sur les médias numériques en tenar tompte du cadre jurdique et des enjeux économiques Référencer les services en ligne de l'organisation et mesurer leur visibilité. Participer à l'évolution d'un site vivè be xploitant les données de l'organisation.	 Analyser les objectifs et les modaifés d'organisation d'un projet Èvaluer les indicateurs de suivi d'un projet et analyser les écarts 	Réaliser les tests d'intégration et d'acceptation d'un service Déployer un service Accompagner les utilisateurs dans la mise en place d'un service	Mettre en place son environnement d'apprentissage personnel Mettre en ouvre des outles et strafégies de veille informationnelle Cérer son identifé protessionnel
Réalisations en milieu professionnel en cours de première année							
Gestion de support							

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.

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

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

Cette mission est divisée en 3 sous parties :

- Gérer les tickets.
- Analyser les logs.
- S'occuper du back office

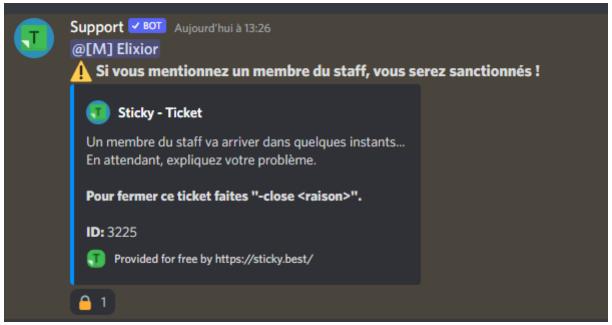
Pour la gestion de tickets :

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 l'aider.

Par exemple, il y'avait un problème afin de se connecter au service qui n'envoyé pas un code de double authentification par mail. De mon côté j'ai donc récupéré ce code manuellement dans les logs que j'ai 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'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_
                                           [Server thread/INFO]: AwayZ_
[00:04:31]
[00:04:36] [Server thread/INFO]: [AuthMe] AwayZ___ logged in!
                                         __ issued server command: /wpt faction
[00:04:41] [Server thread/INFO]: AwayZ_
[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/NFO]: 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 f5cfdd96-ddbf-32e0-81a6-2060a259f98b
           [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 f5cfdd96-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!
           [Server thread/INFO]: djminecraftpro issued server command: /wpt faction
[00:04:59]
[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
           [Server thread/INFO]: MaxiCube[/***] logged in with entity id 9035611 at ([world] 877.565, 47.0, -3254.543)
[00:06:01]
[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
           [User Authenticator #6113/INFO]: UUID of player djminecraftpro is f5cfdd96-ddbf-32e0-81a6-2060a259f98b
00:07:18]
[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 payements 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 ai attribués 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 apprise à faire de la gestion d'erreurs, de voir les problèmes rencontrés lors du lancement d'un service.