

## Gestion d'incidents réseau

### **Enregistrement de l'incident:**

- Créer un ticket d'incident pour enregistrer les détails importants tels que la description de l'incident, l'heure de détection, les symptômes observés, etc.::m

### **Évaluation et priorisation de l'incident:**

- Évaluer l'impact de l'incident sur les utilisateurs et les opérations de l'organisation.
- Attribuer une priorité en fonction de l'urgence et de l'importance de l'incident.

### **Diagnostic de l'incident:**

- Utiliser des outils de diagnostic réseau pour identifier la cause sous-jacente de l'incident.
- Analyser les journaux, les informations de configuration et les protocoles de dépannage pour isoler le problème

### **Résolution de l'incident:**

- Appliquer les mesures correctives appropriées pour résoudre l'incident.
- Collaborer avec d'autres équipes techniques si nécessaire, comme les administrateurs réseau ou les fournisseurs de services.

### **Suivi et communication:**

- Suivre l'état de l'incident pour s'assurer que la résolution est efficace.
- Communiquer régulièrement avec les utilisateurs concernés pour les informer de l'avancement de la résolution.

### **Clôture de l'incident:**

- Vérifier que l'incident est résolu et que le réseau fonctionne normalement.
- Fermer le ticket d'incident en fournissant des détails sur la résolution et en obtenant une confirmation des utilisateurs concernés.

# Réhabilitation d'ordinateur

## I. Préparation:

1. Préparer l'image:
  - Créer une image du système d'exploitation et des logiciels souhaités en utilisant un logiciel de clonage ou d'imagerie tel que Clonezilla, Acronis True Image.
  - L'image doit inclure le système d'exploitation, les pilotes, les mises à jour et les logiciels spécifiques requis pour la configuration désirée.
2. Préparer le support de déploiement:
  - Préparer un support de déploiement approprié, tel qu'une clé USB bootable, un DVD ou une image ISO contenant l'image du système.

## II. Processus de Montée de l'Image:

1. Préparation de l'ordinateur cible:
  - Assurez-vous que l'ordinateur sur lequel vous allez monter l'image est prêt à être réinstallé, en sauvegardant les données importantes et en vérifiant que les périphériques matériels essentiels sont fonctionnels.
2. Démarrage à partir du support de déploiement:
  - Insérez le support de déploiement préparé dans l'ordinateur cible.
  - Redémarrez l'ordinateur et configurez-le pour démarrer à partir du support de déploiement (généralement en modifiant l'ordre de démarrage dans le BIOS).
3. Sélection de l'image et du mode de déploiement:
  - Lorsque l'ordinateur démarre à partir du support de déploiement, sélectionnez l'image appropriée à monter et choisissez le mode de déploiement (par exemple, une installation complète ou une restauration à partir d'une image).
4. Montée de l'image:
  - Suivez les instructions à l'écran pour monter l'image sur l'ordinateur cible.
  - Le processus peut prendre du temps en fonction de la taille de l'image et de la vitesse de l'ordinateur.
5. Configuration initiale:
  - Une fois l'image montée, procédez à la configuration initiale en répondant aux paramètres requis, tels que la langue, la localisation, le nom de l'ordinateur, etc.

6. Installation des pilotes et des logiciels complémentaires:

- Après la configuration initiale, installez les pilotes matériels spécifiques nécessaires pour le bon fonctionnement de l'ordinateur.
- Installez également les logiciels supplémentaires requis pour la configuration désirée.

7. Mise à jour du système:

- Effectuez les mises à jour nécessaires du système d'exploitation et des logiciels pour garantir la sécurité et la stabilité de l'ordinateur.

8. Vérification et tests:

- Effectuez des tests de fonctionnalité pour vous assurer que l'ordinateur est correctement configuré et fonctionnel.
- Vérifiez que tous les logiciels et les paramètres souhaités sont présents.