**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.

1. 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.

1. 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).

1. 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).

1. 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.

1. 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.

1. 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.

1. 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.

1. 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.