

Diagnostic et résolution de problèmes lié à un incident client chez GoBike

Chenaut Maxime - Technicien Informatique
Sous la supervision de son responsable Tony



PCRepair, à votre service !



INTRODUCTION



Mission

Résolution d'un incident client
(GoBike)

Support d'information

- Mail de Tony
- Transcription du ticket d'incident Zendesk

Problèmes remontés par le client

- Lenteurs importantes entre 8h et 10h le matin.
- Blocages intermittents (PC figé)
- Surchauffe avec ventilation bruyante
- Alerte d'espace disque insuffisant sur le lecteur C:\
- Mises à jour non effectuées (Google Chrome et Windows Update)





DIAGNOSTIC



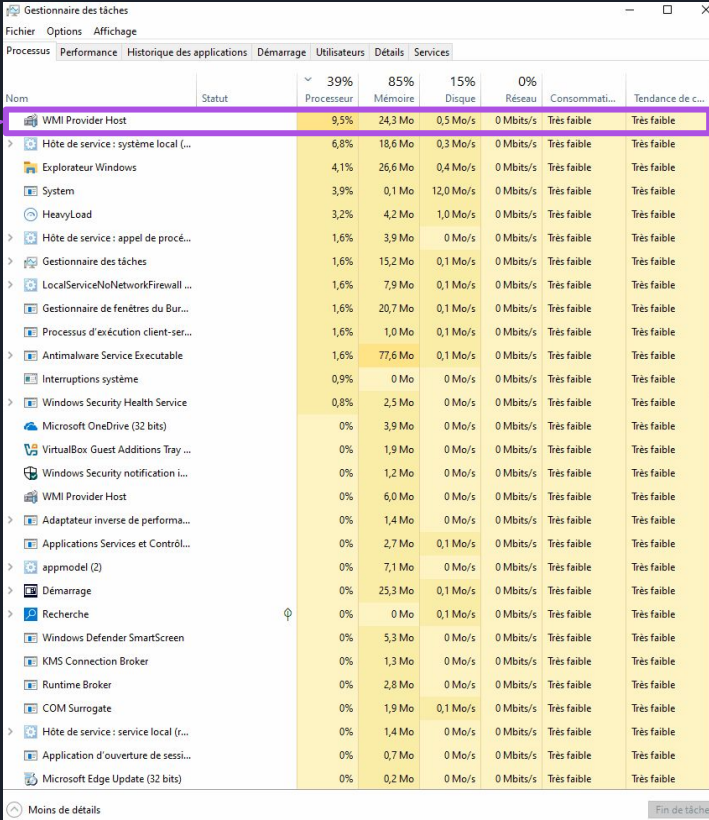
Problème principal

Processus **Heavyload** qui consomme beaucoup de ressources matérielles

Impacts

- Ralentissements importants et “freeze” du système
- Surchauffe de l'ordinateur (Utilisation max. proc.)
- Faible espace disque amplifiant les ralentissements

Utilisation du gestionnaire des tâches pour surveiller les processus actifs



Nom	Statut	39% Processeur	85% Mémoire	15% Disque	0% Réseau	Consommati...	Tendance de c...
WMI Provider Host		9,5%	24,3 Mo	0,5 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
Hôte de service : système local (...)		6,8%	18,6 Mo	0,3 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
Explorateur Windows		4,1%	26,6 Mo	0,4 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
System		3,9%	0,1 Mo	12,0 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
HeavyLoad		3,2%	4,2 Mo	1,0 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
Hôte de service : appel de procé...		1,6%	3,9 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
Gestionnaire des tâches		1,6%	15,2 Mo	0,1 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
LocalServiceNoNetworkFirewall ...		1,6%	7,9 Mo	0,1 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
Gestionnaire de fenêtres du Bur...		1,6%	20,7 Mo	0,1 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
Processus d'exécution client-ser...		1,6%	1,0 Mo	0,1 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
Antimalware Service Executable		1,6%	77,6 Mo	0,1 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
Interruptions système		0,9%	0 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
Windows Security Health Service		0,8%	2,5 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
Microsoft OneDrive (32 bits)		0%	3,9 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
VirtualBox Guest Additions Tray ...		0%	1,9 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
Windows Security notification i...		0%	1,2 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
WMI Provider Host		0%	6,0 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
Adaptateur inverse de performa...		0%	1,4 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
Applications Services et Contrô...		0%	2,7 Mo	0,1 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
apmodel (2)		0%	7,1 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
Démarrage		0%	25,3 Mo	0,1 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
Recherche		0%	0 Mo	0,1 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
Windows Defender SmartScreen		0%	5,3 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
KMS Connection Broker		0%	1,3 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
Runtime Broker		0%	2,8 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
COM Surrogate		0%	1,9 Mo	0,1 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
Hôte de service : service local (...)		0%	1,4 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
Application d'ouverture de sessi...		0%	0,7 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible
Microsoft Edge Update (32 bits)		0%	0,2 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s	Très faible	Très faible

RÉSOLUTION DU PROBLÈME

Etape 1 - Mettre fin au problème

- Arrêt du processus HeavyLoad
- Désinstallation de Heavyload

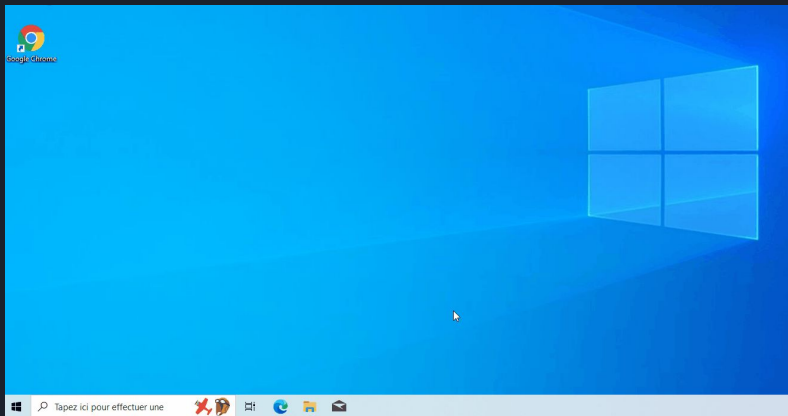


Nom	Statut	Processeur	Mémoire	Disque	Réseau	Consommati...	Tendance de c...
HeavyLoad		100%	31,5 Mo	250,0 Mo/s	0 Mo/s	Très élevé	Très élevé
System		2,0%	0,1 Mo	1,1 Mo/s	0 Mo/s	Très faible	Très faible
Hôte de service : système local (...)		1,5%	31,4 Mo	0 Mo/s	0 Mo/s	Très faible	Très faible
Hôte de service : système local (...)		0,5%	14,9 Mo	0 Mo/s	0 Mo/s	Très faible	Très faible
LocalService\NetworkFirewal...		0,5%	5,1 Mo	0 Mo/s	0 Mo/s	Très faible	Très faible
Explorateur Windows		0%	27,2 Mo	0 Mo/s	0 Mo/s	Très faible	Très faible
Processus d'exécution client-ser...		0%	0,6 Mo	0 Mo/s	0 Mo/s	Très faible	Très faible
Interruptions système		0%	0 Mo	0 Mo/s	0 Mo/s	Très faible	Très faible
Gestionnaire des tâches		0%	12,3 Mo	0 Mo/s	0 Mo/s	Très faible	Très faible
Gestionnaire de fenêtres du Bur...		0%	8,1 Mo	0,1 Mo/s	0 Mo/s	Très faible	Très faible
Chargeur CTF		0%	2,9 Mo	0 Mo/s	0 Mo/s	Très faible	Très faible
Antimalware Service Executable		0%	74,8 Mo	0 Mo/s	0 Mo/s	Très faible	Très faible
Hôte de service : service local (I)		0%	3,6 Mo	0 Mo/s	0 Mo/s	Très faible	Très faible
VirtualBox Guest Additions Tray ...		0%	1,1 Mo	0 Mo/s	0 Mo/s	Très faible	Très faible
Hôte de service : groupe de serv...		0%	6,1 Mo	0 Mo/s	0 Mo/s	Très faible	Très faible
Isolation graphique de périphéri...		0%	3,7 Mo	0 Mo/s	0 Mo/s	Très faible	Très faible
Runtime Broker		0%	2,3 Mo	0 Mo/s	0 Mo/s	Très faible	Très faible



Etape 2 - Mesures préventives

- Recherche d'appel au lancement auto.
 - Configuration du système (Démarr. et services)
 - Menu démarrer (Dossier Démarrage)
 - Planificateur de tâches
- Désactivation et suppression de la tâche planifiée



Etape 3 - Tests après résolution

- Vérification des performances après reboot



Nom	Statut	Processeur	Mémoire	Disque	Réseau	Consommati...	Tendance de c...
Processus d'exécution client-ser...		3,6%	0,6 Mo	0 Mo/s	0 Mb/s	Très faible	Très faible
Gestionnaire des tâches		0%	15,2 Mo	0 Mo/s	0 Mb/s	Très faible	Très faible
Explorateur Windows		0%	22,2 Mo	0 Mo/s	0 Mb/s	Très faible	Très faible



RAPPORT D'INCIDENT



Rapport d'incident

Technicien responsable : Chenaud Maxime Date : 15/01/2025

Comment avez-vous accédé à l'ordinateur ? (Choisissez une seule réponse)

À distance

Priorité de l'incident (choisissez une seule réponse)

Élevée

Description du problème :

Le client rapportait des problèmes de performance sur son ordinateur chaque matin entre 8h et 10h. Les symptômes incluait des ralentissements importants, des périodes de blocage (freeze) et une surchauffe apparente. Le disque principal présentait également une alerte de faible espace disponible, ce qui amplifiait les ralentissements.

Mesures mises en place pour résoudre le problème :

1 - Je me suis connecté à l'ordinateur en utilisant les identifiants fournis.

2 - J'ai ouvert le Gestionnaire des tâches pour analyser les processus actifs et identifier les ressources consommées.

- Détection d'un processus nommé Heavyload consommant 100 % du CPU et générant des écritures disque récurrentes.
- Clic droit sur le processus pour accéder à son emplacement menant à la découverte d'un logiciel de stress test installé sur le poste.

3 - J'ai arrêté le processus via le Gestionnaire des tâches pour libérer les ressources consommées.

4 - Analyse approfondie :

- Découverte d'un script .bat configuré pour exécuter des tâches de surcharge sur CPU et disque, incluant l'écriture dans un dossier temporaire bien spécifié.
- Suppression des fichiers du dossier Temp de HeavyLoad qui encombraient le disque dur.

Interventions Réalisées

5 - Investigation des paramètres de démarrage :

- Aucun paramètre trouvé dans le logiciel de stresstest, ni dans le répertoire de démarrage (Menu démarrer) Windows, ni dans l'onglet Démarrage du Gestionnaire des tâches, ni dans les services Windows.
- Recherche dans les tâches planifiées : détection d'une tâche liée à Heavyload, configurée pour s'exécuter au démarrage.
- Désactivation et suppression de la tâche planifiée.

6 - Désinstallation complète de l'application Heavyload à l'aide de son programme de désinstallation dédié (unins000.exe).

Vérification – Étapes suivies pour vérifier que le problème est résolu :

- Redémarrage de l'ordinateur pour confirmer l'absence de processus liés à Heavyload au démarrage.
- Observation des performances générales via le Gestionnaire des tâches : utilisation normale des ressources CPU, RAM et disque.

Analyse de la cause première – Étapes suivies pour éviter de futurs incidents :

- Le problème était causé par une tâche planifiée exécutant un logiciel de stress test configuré par erreur.
- Actions préventives mises en place :
 - Suppression complète du logiciel et des tâches associées.
 - Nettoyage du disque dur pour éviter les alertes de faible espace disponible.
 - Recommandation au client de ne pas installer de logiciels sans validation préalable.

Identification de l'Incident

Analyse des Symptômes

Interventions Réalisées

Validation des Résolutions

Étude de la Cause et Mesures Préventives



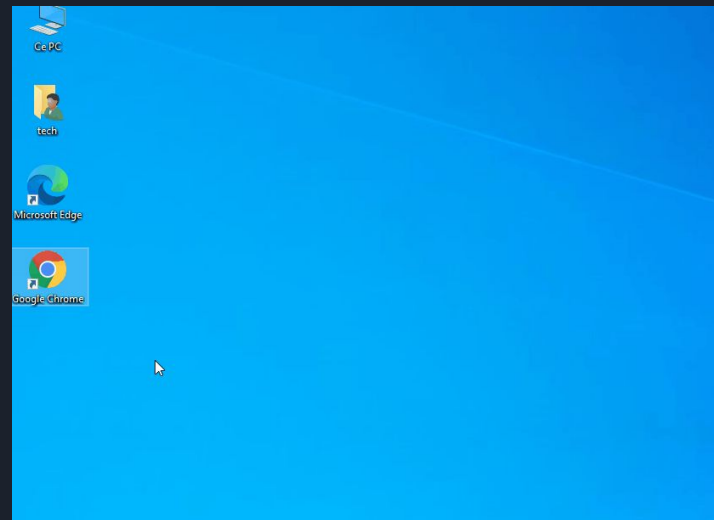
MISE À JOUR - GOOGLE CHROME



Raisons de la mise à jour

- Correction des failles de sécurité
- Correction de bugs mineurs
- Amélioration de la performance

Procédure de mise à jour - Google Chrome



Journal des mises à jour clients - Google Chrome

PCRepair : Journal d'installation des mises à jour clients (Google Chrome)				
Client	Actions réalisées	Mois de la mise à jour	Version de Chrome après la mise à jour	Objectif de la mise à jour
Bureau de PCRepair	Dans Chrome, cliquer sur Paramètres > À propos de Chrome > Mettre à jour	Janvier	65.2.0	Développement web
Fleuriste Chez Paulo	Dans Chrome, cliquer sur Paramètres > À propos de Chrome > Mettre à jour	Janvier	63.0.7000.056	Correctifs de sécurité
Agence Cosmos Digital	Téléchargement de la version la plus récente sur le site de Google	Février	87.8.0	Nouvelle installation
Café du petit voyageur	Dans Chrome, cliquer sur Paramètres > À propos de Chrome > Mettre à jour	Février	35.12.090	Problèmes de performance
GoBike	Dans Chrome, cliquer sur Paramètres > À propos de Chrome > Mettre à jour	Janvier	132.0.6834.84	Correctifs de sécurité

Ajout de l'enregistrement de la mise à jour dans le journal des mises à jour clients pour assurer le suivi des actions effectuées sur le poste.



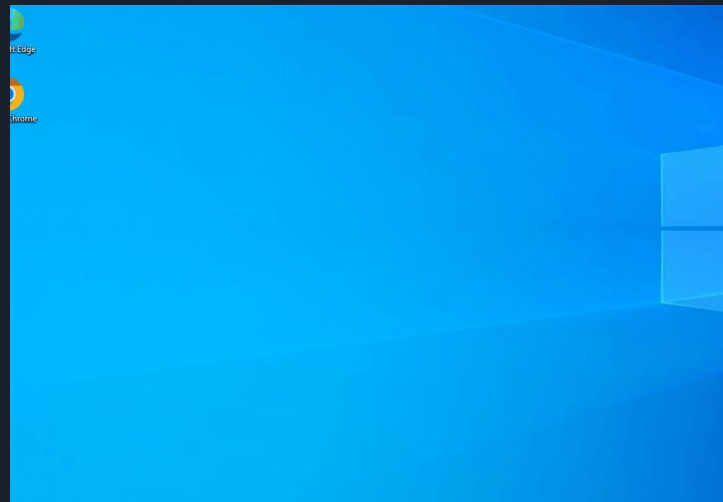
MISE À JOUR - WINDOWS UPDATE



Raisons de la mise à jour

- Correction des failles de sécurité
- Ajout de nouvelles fonctionnalités
- Amélioration de la performance

Procédure de mise à jour - Windows Update



Journal des mises à jour clients - Windows Update

PCRepair : Journal d'installation des mises à jour clients (Windows)					
Client	Système d'exploitation	Méthode d'installation	Mois de la mise à jour	Numéro KB de la dernière mise à jour installée	Objectif de la mise à jour
Bureau de PCRepair	Windows 11	Déploiement via Windows Update Services	Janvier	KB976932	Test de la mise à jour
Fleuriste Chez Paulo	Windows 10	Téléchargement direct depuis le catalogue Microsoft Update	Janvier	KB4346410	Correctifs de sécurité
Agence Cosmos Digital	Windows 10	Paramètres > Windows Update > Rechercher des mises à jour > Téléchargement des mises à jour	Février	KB3136000	Nouvel ordinateur
Café du petit voyageur	Windows 10	Paramètres > Windows Update > Rechercher des mises à jour > Téléchargement des mises à jour	Février	KB3098778	Problèmes de performance
GoBike	Windows 10	Paramètres > Windows Update > Rechercher des mises à jour > Téléchargement des mises à jour	Janvier	KB5049621	Correctifs de sécurité

Ajout de l'enregistrement des mise à jour dans le journal des mises à jour clients pour assurer le suivi des actions effectuées sur le poste.

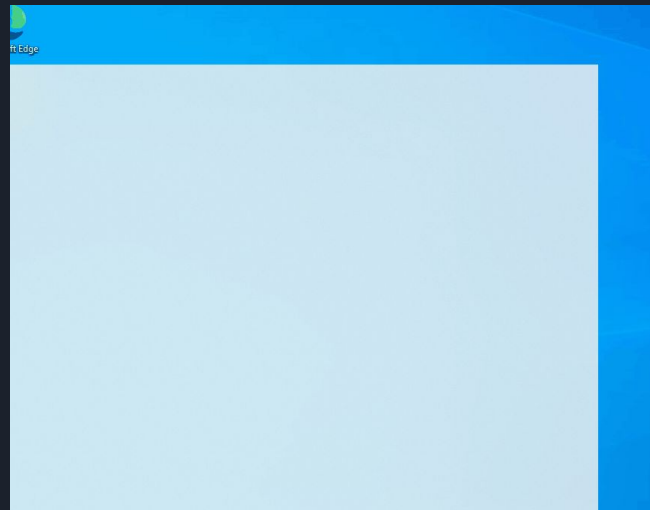
NETTOYAGE DU DISQUE



Raisons du nettoyage

- Améliorer les performances
- Libérer de l'espace disque
- Préparer aux futures mises à jours et installations

Procédure de nettoyage du disque



Journal de nettoyage de disques clients

PCRepair : Journal des mises à jour et nettoyage de disques clients					
Client	Étapes mises en œuvre pour le nettoyage du disque	Mois du nettoyage	Espace disque libre avant le nettoyage	Espace disque libre après le nettoyage (doit être supérieur à 20 %)	Objectif du nettoyage
Bureau de PCRepair	Démarrer > Outils d'administration Windows > Nettoyage de disque	Janvier	11%	35%	Problèmes de performance
Fleuriste Chez Paulo	Démarrer > Outils d'administration Windows > Nettoyage de disque	Janvier	9%	24%	Libération d'espace disque pour enregistrer des images
Café du voyageur	Démarrer > Outils d'administration Windows > Nettoyage du disque	Février	4%	30%	Problèmes de performance
GoBike	Suppression manuelle des fichiers temporaires générés par le stress test Heavyload + Démarrer > Outils d'administration Windows > Nettoyage du disque	Janvier	4%	22,30%	Optimiser les performances

Ajout de l'enregistrement du nettoyage du disque dans le journal de nettoyage pour assurer le suivi des actions effectuées sur le poste.



INFORMATIONS - SYSTÈME D'EXPLOITATION

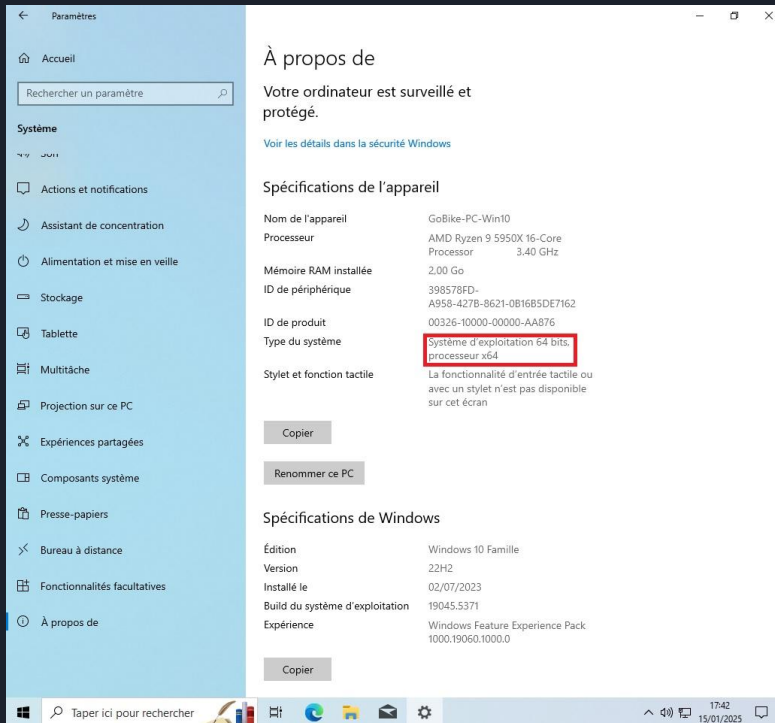


Qu'est ce qu'un système d'exploitation ?



- Interface entre l'utilisateur et le matériel
- Gestion des ressources matérielles et logicielles
- Abstraction du matériel
- Exécution des processus et gestion de fichiers

Architecture du système : 64 bits



The screenshot shows the 'À propos de' (About) page in Windows Settings. The left sidebar contains various system settings categories. The main area displays information about the device and the operating system. A red box highlights the 'Type du système' (System type) section, which indicates 'système d'exploitation 64 bits, processeur x64'.

À propos de

Votre ordinateur est surveillé et protégé.

[Voir les détails dans la sécurité Windows](#)

Spécifications de l'appareil

Nom de l'appareil	GoBike-PC-Win10
Processeur	AMD Ryzen 9 5950X 16-Core Processor 3.40 GHz
Mémoire RAM installée	2.00 Go
ID de périphérique	398578FD-A958-427B-8621-0B1685DE7162
ID de produit	00326-10000-00000-AA876
Type du système	système d'exploitation 64 bits, processeur x64
Stylet et fonction tactile	La fonctionnalité d'entrée tactile ou avec un stylet n'est pas disponible sur cet écran

[Copier](#)

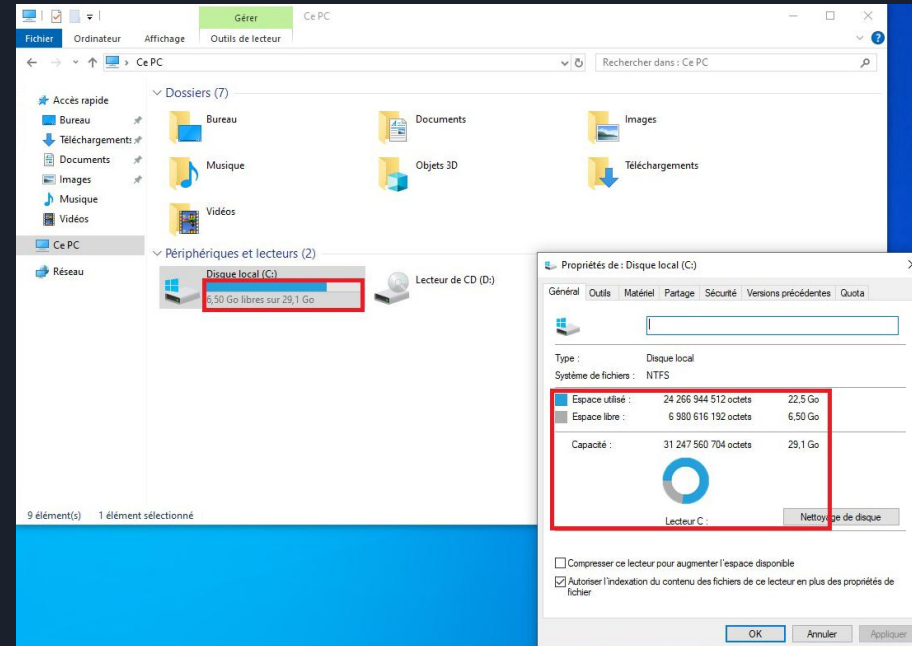
[Renommer ce PC](#)

Spécifications de Windows

Édition	Windows 10 Famille
Version	22H2
Installé le	02/07/2023
Build du système d'exploitation	19045.5371
Expérience	Windows Feature Experience Pack: 1000.19060.1000.0

[Copier](#)

Espace disque libre après nettoyage



The screenshot shows a Windows File Explorer window for 'Ce PC'. The 'Disque local (C:)' is selected, and a red box highlights the available space: '6,50 Go libres sur 29,1 Go'. A second window, 'Propriétés de : Disque local (C:)', is open, showing detailed disk space information. A red box highlights the 'Espace libre' (Free space) section, which shows '6 980 616 192 octets' (6,50 Go) and '22,5 Go'.

Propriétés de : Disque local (C:)

Type :	Disque local
Système de fichiers :	NTFS
Espace utilisé :	24 266 944 512 octets 22,5 Go
Espace libre :	6 980 616 192 octets 6,50 Go
Capacité :	31 247 560 704 octets 29,1 Go

[Nettoyage de disque](#)

≡ MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Éléments abordés

- Diagnostic et résolution du problème
- Rapport d'incident
 - Procédures et journaux de mises à jour et nettoyage de disque
 - Informations au sujet du système d'exploitation

Actions menées

- Analyse des supports d'informations
- Résolution du problème courant
 - Mesures préventives
 - Mises à jour logicielles et nettoyage



PCRepair, à votre service !