

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 incluaient 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.

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 :

1 - Redémarrage de l'ordinateur pour confirmer l'absence de processus liés à Heavyload au démarrage.

2 - 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 :

1 - Le problème était causé par une tâche planifiée exécutant un logiciel de stress test configuré par erreur.

2 - 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.