

PROJET DE FIN DE SESSION

GROUPE 4 :

- **DRAME MOHAMED(CLIENTS) 2417775**
- **LOA AXEL JOEL (TECHNICIEN) 2417578**
- **MOUNIR WALID (SOUS-CHEF) 2417584**
- **PANGU THOMMY (CHEF D'EQUIPE) 2310027**

Communication et Collaboration

- **Réunions Régulières :**
 - Organisation des réunions régulières pour faire le point sur l'avancement du projet.
 - Discussion des problèmes rencontrés et des solutions proposées.
- **Documentation Partagée :**
 - Utilisation un outil de documentation partagée pour centraliser toutes les informations et les solutions.(
 - **Mounir** sera responsable de mettre à jour et de maintenir cette documentation.
- **Outils de Communication :**
 - Utilisation des outils de communication comme Microsoft Teams ou Zoom pour faciliter la communication entre les membres de l'équipe.

N.B: on utilise WhatsApp dans notre cas

ROLE ASSIGNÉ SUR ZOHO desk

(Thommy)

- **Rôle :** Administrateur
- **Autorisations :**
 - Accès complet à toutes les fonctionnalités.
 - Capacité de modifier les configurations, les rôles, et les autorisations.
 - Accès aux rapports et aux analyses.

Superviseur (Thommy)

- **Rôle :** Superviseur
- **Autorisations :**
 - Accès à toutes les fonctionnalités.
 - Capacité de voir et de modifier les tickets de tous les agents.
 - Accès aux rapports et aux analyses.

Agent de Support (Joel, Mounir, Mohamed)

- **Rôle :** Agent de Support
- **Autorisations :**
 - Accès aux tickets assignés.
 - Capacité de créer et de mettre à jour des tickets.
 - Accès à la base de connaissance pour consulter et ajouter des articles.

Agent de Documentation (Mounir)

- **Rôle :** Agent de Documentation
- **Autorisations :**
 - Accès à la base de connaissance.
 - Capacité de créer, modifier, et supprimer des articles.
 - Accès aux tickets pour documenter les solutions.

ÉNONCÉ

Introduction

Au cours de ces travaux pratiques, vous diagnostiquerez divers problèmes liés à la sécurité d'accès, au réseau et vous les résoudrez, documenter, et configurer la partie gestion des incidents / problème sur la plateforme zoho.com.

Matériel conseillé

- Deux ordinateurs exécutant Windows
- Accès Internet

Scénario

L'entreprise XYZ a engagé **Alex** pour gérer son département de formation tandis que **Rayan** a été embauchée en provisoire pour remplacer **Brooks** qui ne travaille plus pour l'entreprise. Vous devez résoudre les problèmes de réseau et sécurité des accès du service de formation et renforcer la stratégie de sécurité de mot de passe pour toutes les employées. Vous devrez peut-être accéder aux ordinateurs en tant qu'utilisateur et en tant qu'administrateur. Pensez à documenter les problèmes et les solutions.

Il existe plusieurs erreurs possibles. Résolvez un problème à la fois jusqu'à ce qu'il n'y ait plus de problèmes d'accès. Aidez-vous des tableaux ci-dessous. Vous trouverez les informations relatives aux comptes utilisateur dans le **Tableau 1**. Utilisez exclusivement les groupes du **Tableau 2**, car ils sont configurés avec les autorisations adéquates. Le technicien est amené à fournir les informations du compte Administrateur.

Tableau 1 :

Ordinateur	Nom d'utilisateur	Mot de passe	Groupe de l'utilisateur
Ordinateur01	Rayan	inconnue	Stagiaires
Ordinateur01	Alex	P@ss1234	Administrateurs
Ordinateur02	Technicien (Votre nom)	Votre mot de passe	Administrateurs

Tableau 2 : Groupes

Groupes	Autorisations du groupe
Stagiaires	Lire et exécuter, Affichage du contenu du dossier, Lire
Administrateurs	Contrôle total

Remarque : il y a un fichier, avec un message, dans le dossier **C:\ressourcepartager** dans la session de **Alex**.

Le dossier **ressourcepartager** est partagé avec le groupe **Administrateurs** avec autorisation : **Total**, et les **autres** avec l'autorisation : **Lire et affichage du contenu du dossier**.

Résolution des problèmes

Vous essayerez d'ouvrir une session avec différents utilisateurs (Alex, Rayan, Technicien) et essayerez de déterminer le problème. Vous corrigerez les erreurs de sécurité et de réseau à l'aide d'un compte disposant de privilèges d'administrateur.

Étape 1 : Démarrez l'ordinateur

a. Démarrez l'ordinateur.

L'ordinateur démarre-t-il correctement ?

oui

b. Si l'ordinateur a démarré avec Windows, ouvrez une session sur l'ordinateur avec le compte Utilisateur **Alex**.

Avez-vous pu vous ouvrir la session ? Le compte est-il désactivé ? Disposez-vous du bon mot de passe ? Expliquez le problème.

Non je n'arrivais pas à ouvrir la session sur Alex même en entrant le bon mot de passe car le compte est désactivé

c. Comment corrigeriez-vous le problème et valideriez-vous la solution ?

Ouvrir la session en tant qu'administrateur et activer le compte de Alex

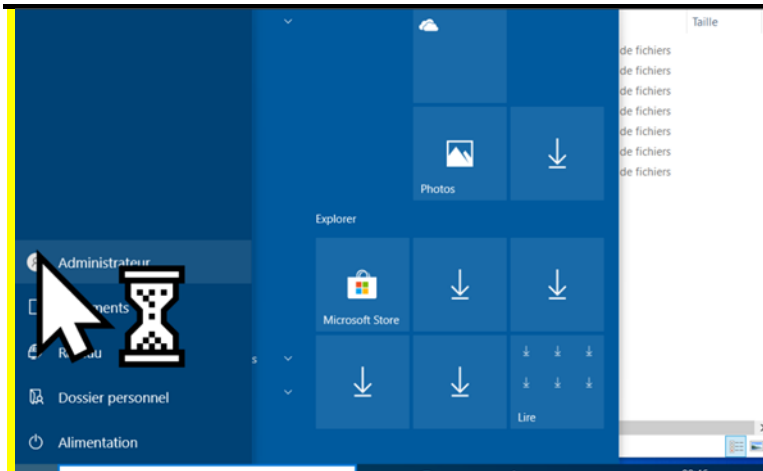
d. Si vous ne parvenez pas à ouvrir la session, ouvrez une session en tant qu'administrateur et modifiez les informations d'identification de l'utilisateur **Alex**.

Je réinitialise le mot de passe du compte Administrateur à l'aide d'un outil et suite à cela je réactive le compte de Alex

Étape 2 : Résolvez les problèmes relatifs aux systèmes d'exploitation

a. La souris fonctionne-t-elle correctement ?

Oui mais elle a une grande taille



Si la souris ne fonctionne pas correctement, modifiez les paramètres de la souris afin qu'elle fonctionne correctement.



Étape 3 : Déterminez les problèmes de sécurité du compte Rayan

- a. Ouvrez une session sur l'ordinateur en tant que **Rayan** et enregistrez du texte dans le fichier **C:\ressourcepartager\information.txt**.
- b. Sur la base des informations des tables de la section Scénario, **Rayan** devrait-il pouvoir ouvrir une session sur l'ordinateur et modifier le fichier **information.txt** ? Expliquez votre réponse.

Rayan n'a pas les autorisations nécessaires pour modifier le fichier.

- c. **Rayan** peut-il ouvrir une session sur l'ordinateur ? **Rayan** peut-il accéder au fichier ?

Oui Rayan peut ouvrir une session mais ne peut pas exécuter fichier information.txt

- d. Si vous constatez qu'il existe une faille de sécurité, comment peut-elle être résolue et comment pouvez-vous valider la solution ?

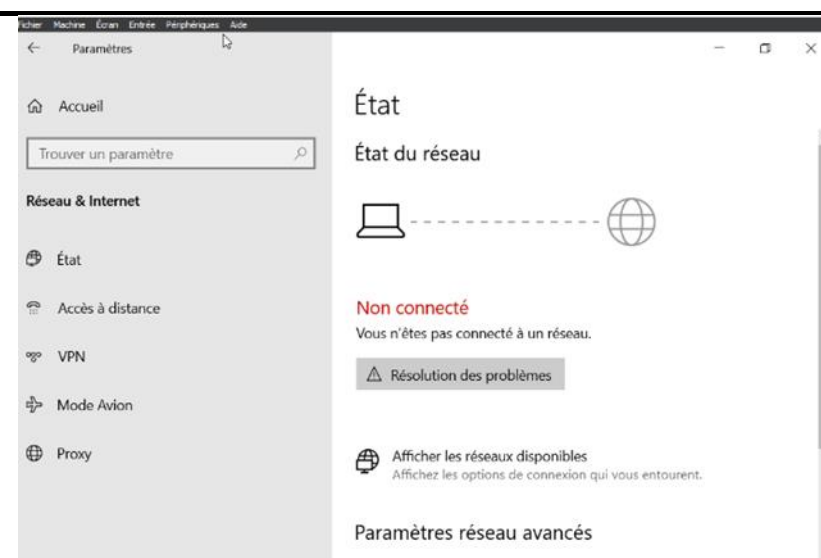
Si il y a une faille de sécurité d'abord il faut trouver la cause de la faille ,s'il elle est sur les autorisation il faut bien repartir les autorisation ,s'il s'agit du par feux il faut les activer __,s'il s'agit du mot de passe il faut mettre en place une stratégie de sécurité sur les mots de passes ou alors pour d'autre faille un antivirus sera nécessaire _____ ou Windows defender. _____

Étape 4 : Résolvez des problèmes de réseau

Utilisez une invite de commande pour afficher les informations **d'adresse IP**, ouvrez le panneau de configuration réseau et examinez la configuration de la carte. Vérifiez toutes les options de configuration pour résoudre les problèmes sur l'ordinateur. Répondez aux questions suivantes après avoir résolu chaque problème.

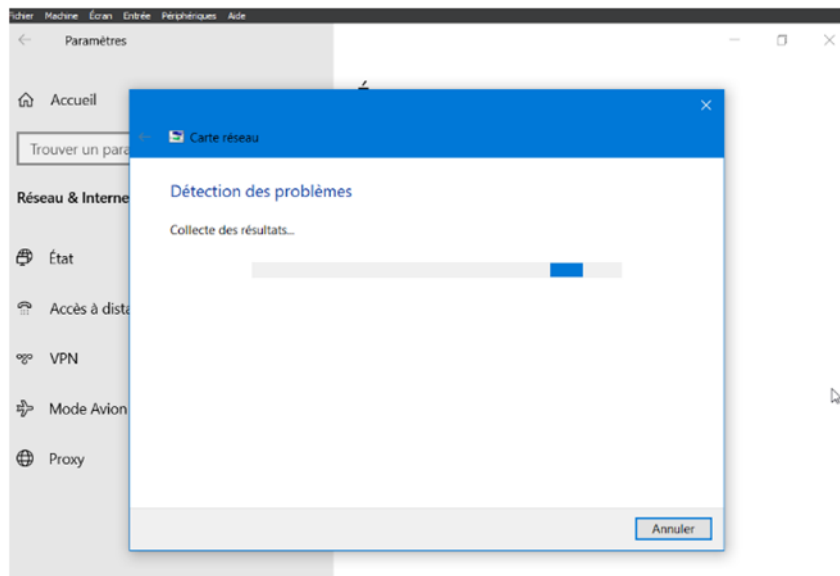
- a. Quel problème avez-vous détecté ?

Pas de connexion à internet



- b. Quelles étapes avez-vous suivies pour identifier le problème ?

On est rentré dans le cmd de l'ordinateur et chercher les informations sur la carte réseaux, mais aucune information n'apparaissait _____

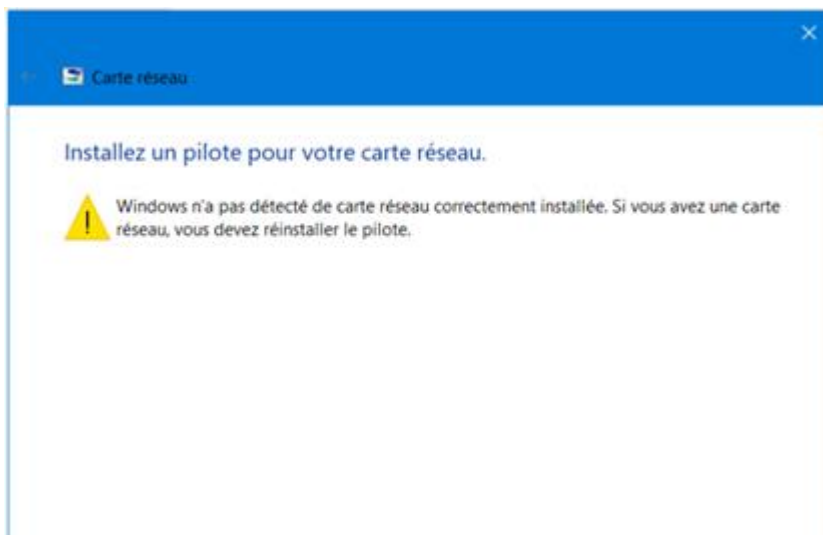


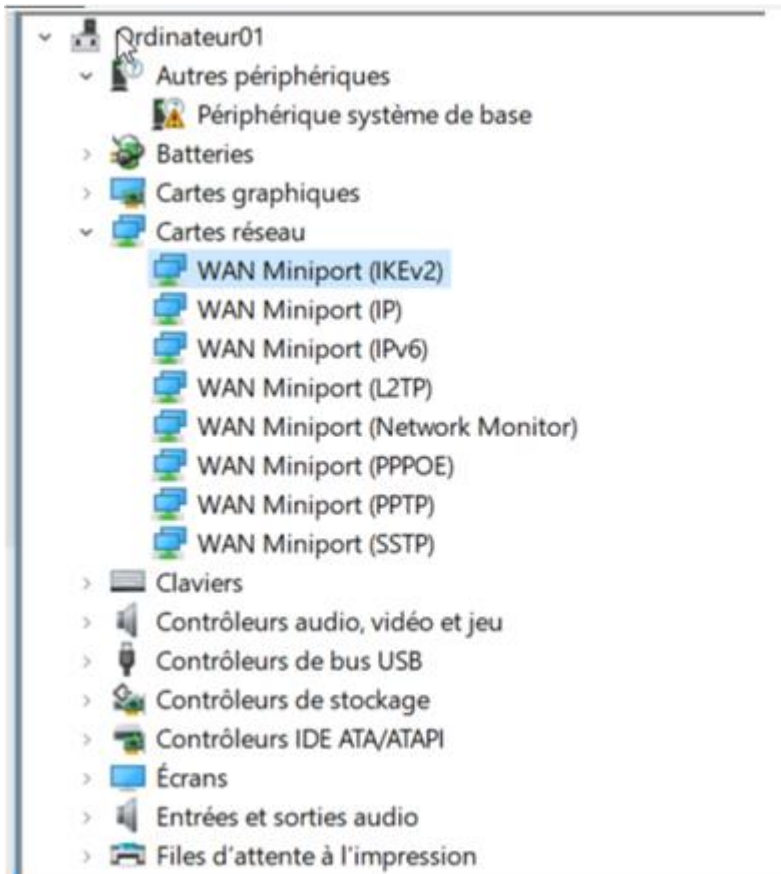
c. Quelle est l'origine du problème ?

Une absence de carte réseaux dans l'ordinateur

d. Documentez les étapes suivies pour résoudre le problème.

d'abord installer la carte réseaux et ensuite démarrer l'ordinateur pour utiliser la résolution de problème sur le réseau pour régler le problème _____



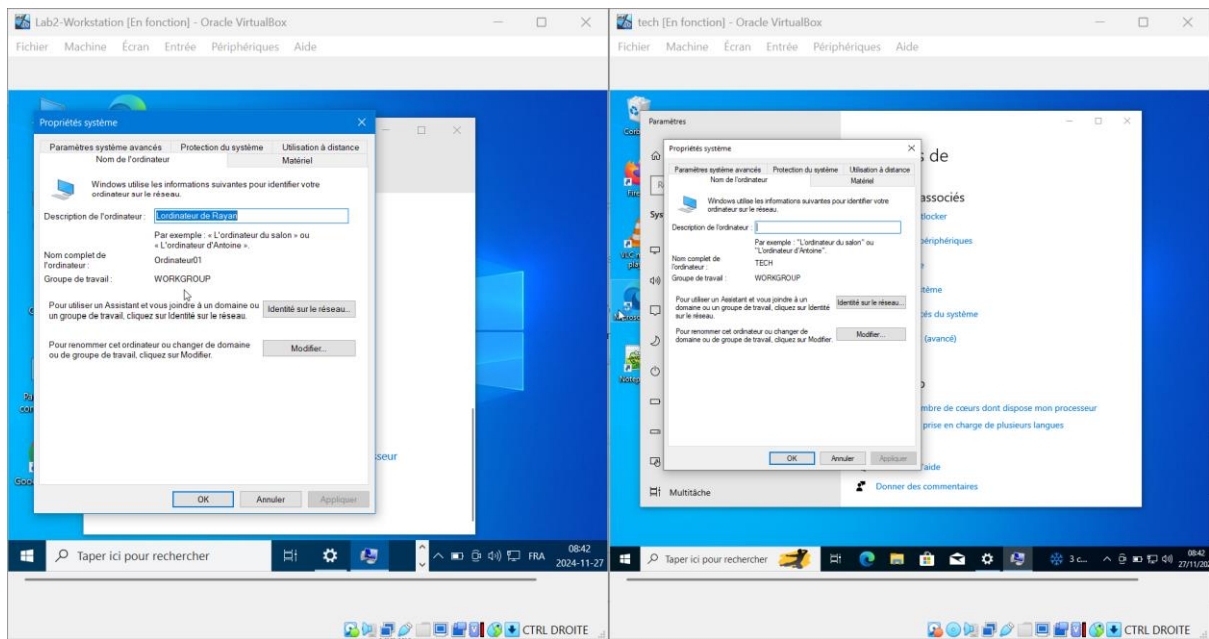


Étape 5: Partage des ressources entre l'ordinateur01(Rayan) et ordinateur02(Technicien)

- a. Indiquez les noms de **Groupe** des ordinateurs 01 et 02.

Nom de l'ordinateur 01 : Ordinateur01 (groupe : WORKGROUP)

Nom de l'ordinateur 02 : TECH (groupe : WORKGROUP)



- b. Connectez-vous à l'**ordinateur01** avec un compte disposant de privilèges d'administrateur.
- c. Cliquez sur **Démarrer > Ordinateur > Réseau**. Si l'**ordinateur02** est disponible, double-cliquez sur **ordinateur02**. La connexion a-t-elle été établie ?

Non, la connexion n'est pas établie

- c. Quel problème avez-vous détecté ?

les deux ordinateurs n'arrivent pas à se connecter

- b. Quelles étapes avez-vous suivies pour identifier le problème ?

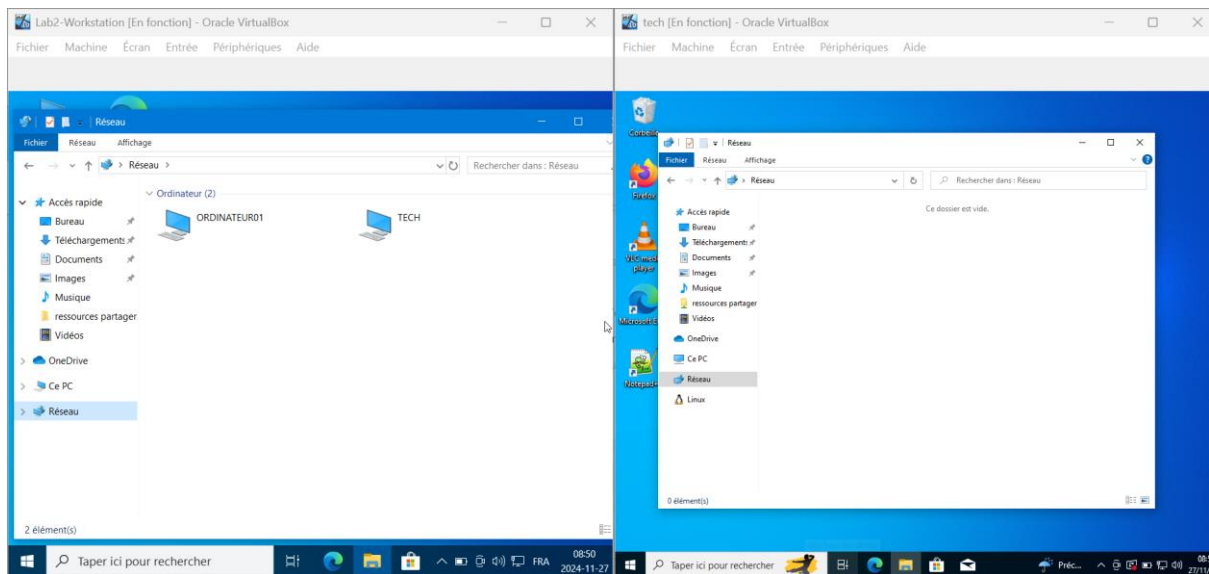
vérifications de l'adresse IP des ordinateurs

- c. Quelle est l'origine du problème ?

Les Adresse IP sont identique

- d. Les deux ordinateurs ne sont pas dans le même réseau

Ils sont dans le même réseaux

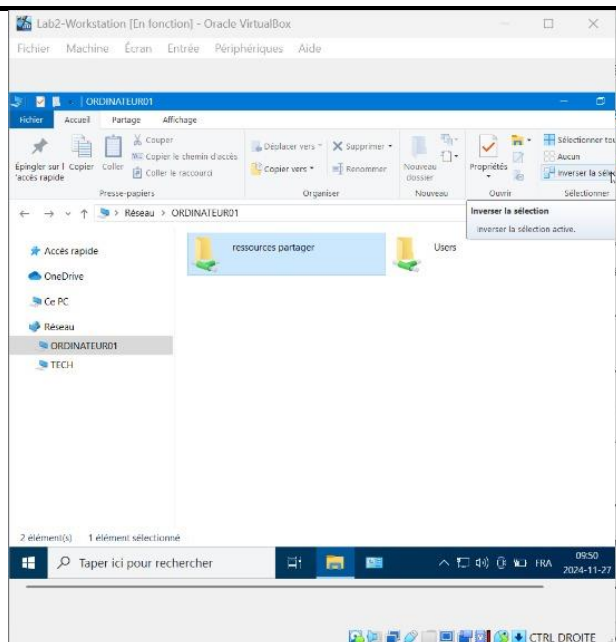


e. Documentez les étapes suivies pour résoudre le problème.

On a mis les ordis dans les mêmes groupes dans le même réseau avec des IP différents et aussi on a activé la découverte réseaux publics sur les deux ordinateur

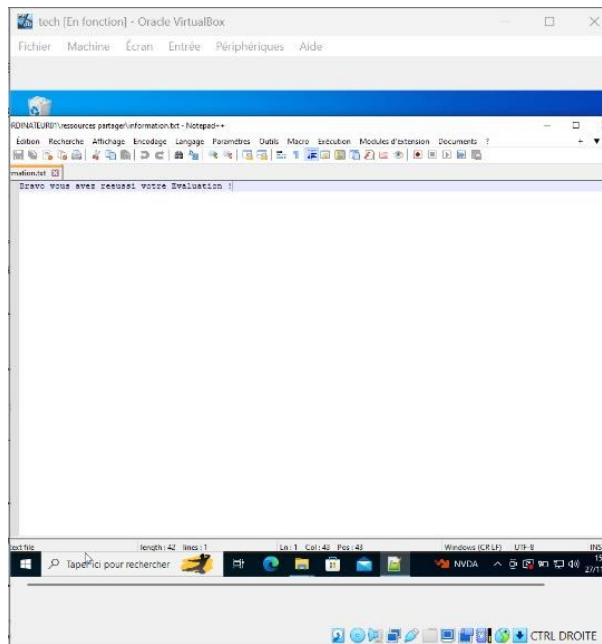
e. Si vous voyez l'ordinateur02, quel est le nom du dossier partagé ?

Ressource partagée



f. Ouvrez le fichier texte dans le dossier partagé. Que dit le message caché ?

Le message caché dit "Bravo vous avez réussi le TP"



- g. Si vous avez pu ouvrir et enregistrer le message du dossier partagé, cela signifie que vous avez réussi à résoudre tous les problèmes réseau.
- h. Appliquer une stratégie de sécurité de mot de passe forte et complexe pour les utilisateurs qui nécessite un renforcement de sécurité.
- i. Ajouter un **point de restauration**.
- j. Ajouter des captures d'écran de toutes les étapes de configuration de système de billetterie sur zoho (création de membres d'équipe, création de client et test de connexion, configuration de canaux de communication, créations et configuration de Base de connaissance, ajouter tous les incidents / problème sous forme de billet)

Ordinateur	Nom d'utilisateur	Mot de passe	Groupe de l'utilisateur
Ordinateur01	Rayan	R@yan123	Stagiaires
Ordinateur01	Alex	P@ss1234	Administrateurs
Ordinateur02	Technicien (Votre nom)	1234	Administrateurs

Tableau 2 : Groupes

Groupes	Autorisations du groupe
Stagiaires	Lire et exécuter, Affichage du contenu du dossier, Lire
Administrateurs	Contrôle total