SUPPORT TECH

# LES BASES

* Se mettre au niveau du client
* Rester calme
* Expliquer étape par étape
* Des mots en français non techniques
* Le rassurer
* Voix Barry White, en parlant distinctement en articulant
* Vérifier ce que dit le client, sans lui montrer qu’il ment si il ment

# METHODOLOGIE DE RESOLUTION D’INCIDENTS

Comprendre le problème

Emettre des hypothèses, les classer par probabilité ou facilité de vérification

Faire un diagnostic différentiel

On vérifie chaque hypothèse et on passe à la suivante une fois l’hypothèse éliminée

# PROCEDURE DE DIAGNOSTIC RESEAU

* Ping 127.0.0.1 (le localhost)
  + Problème de carte réseau désactivée ou matériel défaillant
* Ipconfig /all
  + Bien noter l’adresse IP
    - Ex. poste S-XXXX
      * IP 10.39.1.37
      * Masque de sous réseau 255.255.0.0 ( /16)
      * Passerelle 10.39.0.250
      * DNS 1 10.1.252.252
      * DNS 2 10.1.252.253
      * DHCP Oui – 10.1.252.250
  + Est-ce que la carte a bien une adresse, une passerelle un dns ?
  + Si l’adresse commence par 169 => APIPA, problème de DHCP
    - Ipconfig /release
    - Ipconfig /renew
    - Si l’adresse n’est pas renouvelée, on a un problème de liaison avec le DHPC ou de DHCP
* TraceRt 8.8.8.8
  + Est-ce que j’arrive à sortir ?
  + Ping de chaque élément réseau visible sur le tracert
  + Identifier l’IP de l’élément défaillant
* Nslookup machine
  + Ipconfig /registerdns
* NsLookup free.fr et de 8.8.8.8
  + Souci de DNS