

Danial Malik BTS2

25/02/2025

---

## **Critère : Répondre aux incidents et aux demandes d'assistance et d'évolution – Traiter des demandes concernant les services réseau et système, applicatifs**

---

### **1. Service réseau : Résolution d'un problème de connectivité réseau**

- Description de l'activité :**

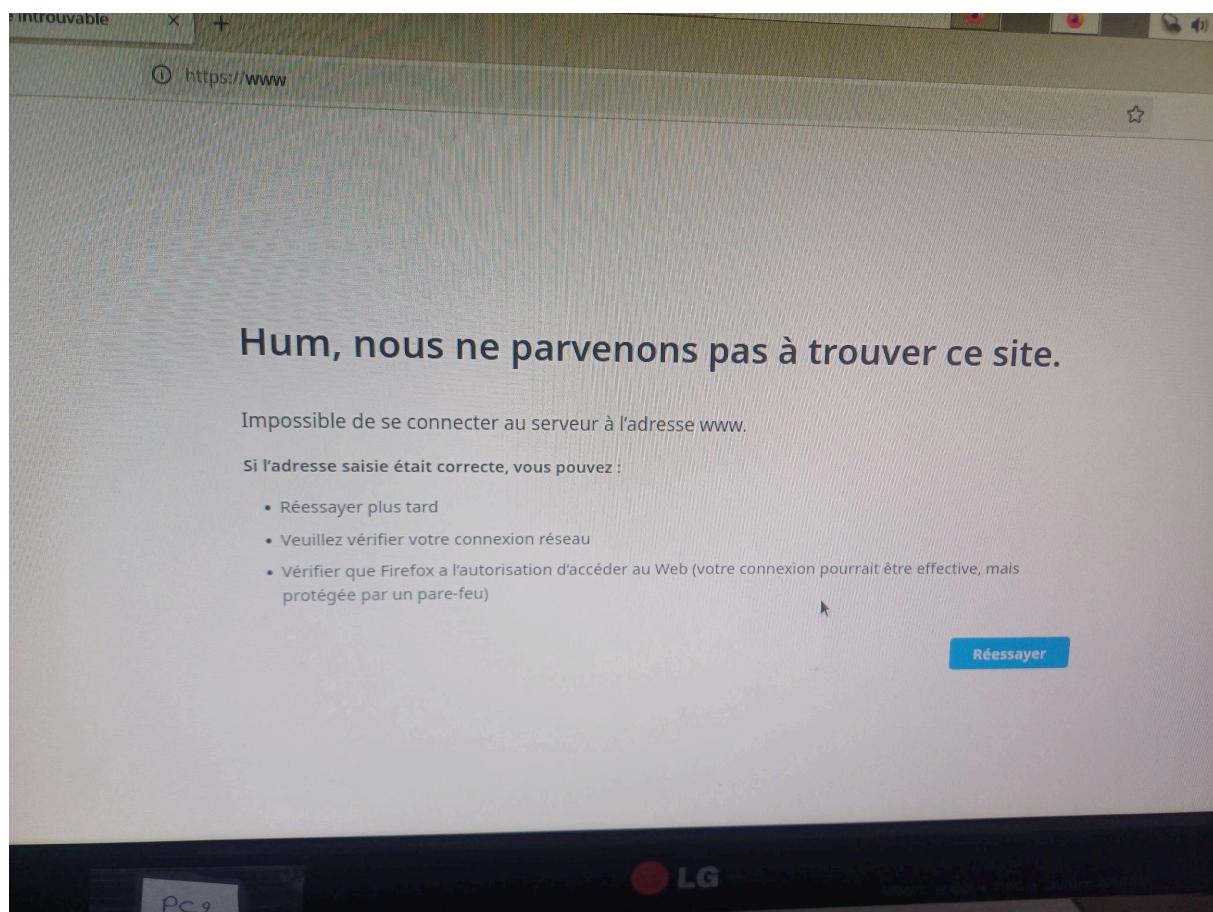
Mon poste connecté à un switch ne disposait pas d'une connexion réseau. Après diagnostic, un câble Ethernet mal branché a été identifié comme la cause principale. J'ai procédé à une inspection des branchements, reconfiguré le switch via un câble console, et effectué des tests de connectivité. Une fois le câble correctement rebranché, le réseau a été rétabli.

- Outils et méthodes utilisés :**

- Câble console pour accéder au switch.
- Outil de ping pour vérifier la connectivité.
- Inspection physique des câbles réseau.

- Preuves associées :**

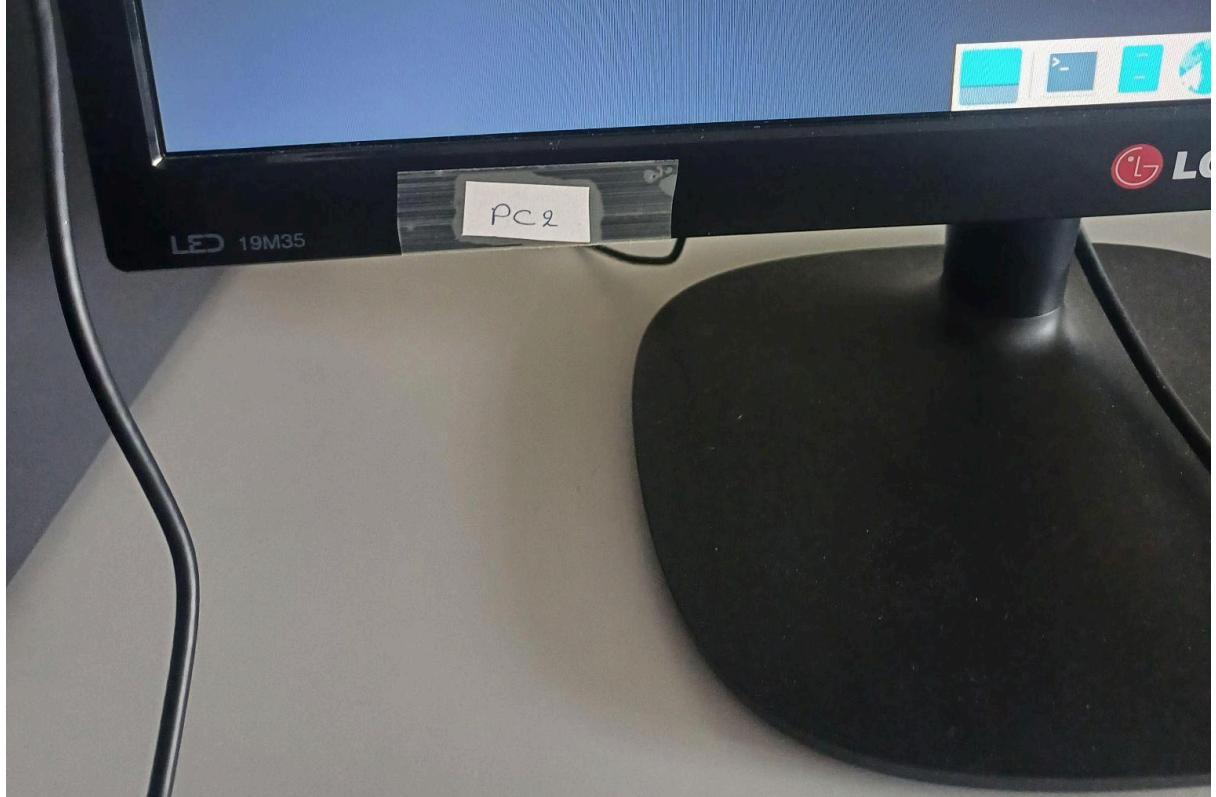
- Photo des tests réseau réussis après intervention

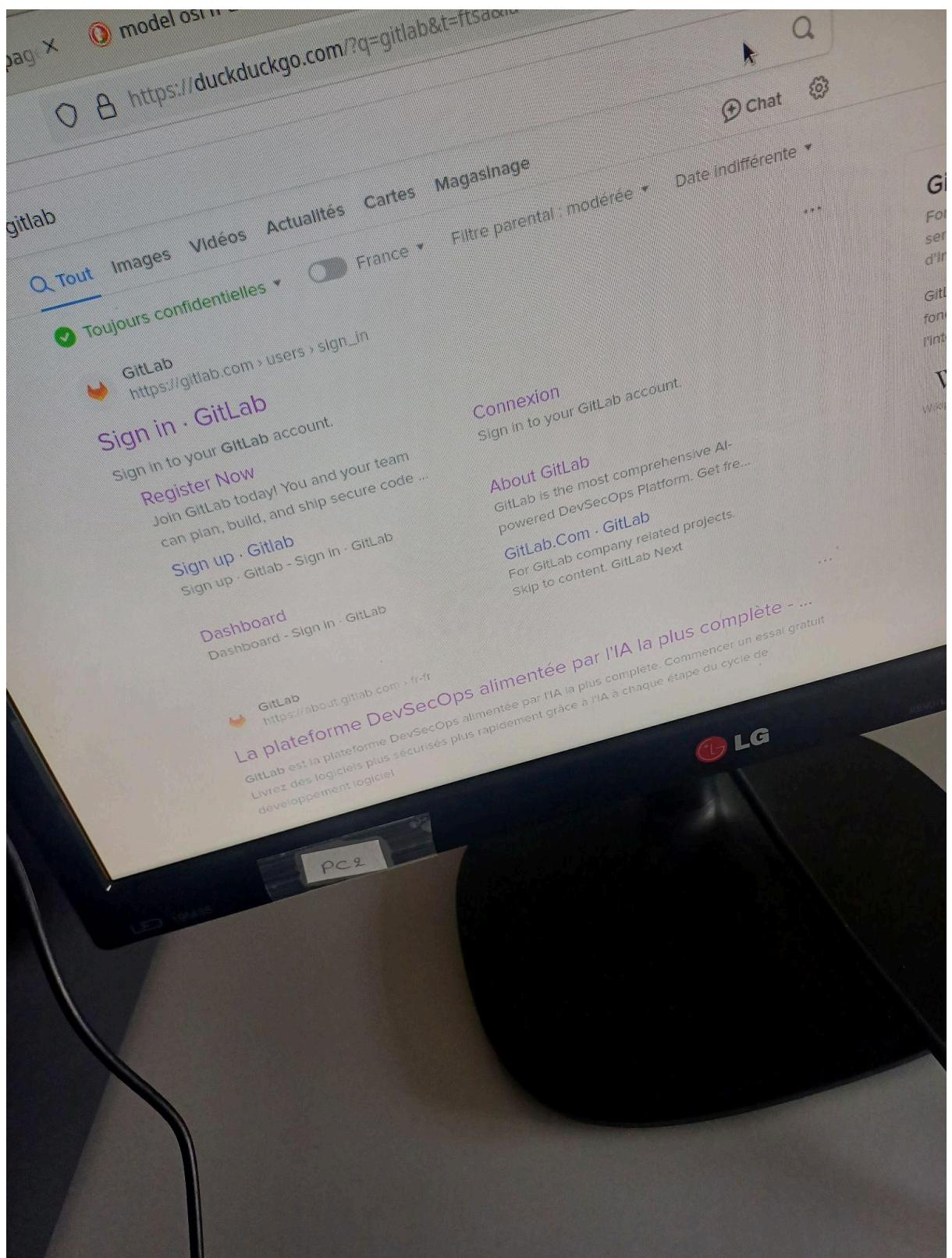






```
--- 10.63.101.219 ping statistics ---  
3 packets transmitted, 3 received, 0% packet loss, time 2003ms  
rtt min/avg/max/mdev = 1.154/1.180/1.198/0.018 ms  
malikd@am-6451063e564c:~$ ping 10.63.101.219  
PING 10.63.101.219 (10.63.101.219) 56(84) bytes of data.  
64 bytes from 10.63.101.219: icmp_seq=1 ttl=64 time=1.17 ms  
64 bytes from 10.63.101.219: icmp_seq=2 ttl=64 time=7.20 ms  
64 bytes from 10.63.101.219: icmp_seq=3 ttl=64 time=3.16 ms  
64 bytes from 10.63.101.219: icmp_seq=4 ttl=64 time=1.21 ms  
64 bytes from 10.63.101.219: icmp_seq=5 ttl=64 time=1.20 ms  
64 bytes from 10.63.101.219: icmp_seq=6 ttl=64 time=9.68 ms  
64 bytes from 10.63.101.219: icmp_seq=7 ttl=64 time=1.20 ms  
64 bytes from 10.63.101.219: icmp_seq=8 ttl=64 time=1.23 ms  
^C  
--- 10.63.101.219 ping statistics ---  
8 packets transmitted, 8 received, 0% packet loss, time 7009ms  
rtt min/avg/max/mdev = 1.174/3.258/9.684/3.121 ms  
malikd@am-6451063e564c:~$ ping 10.63.101.219
```





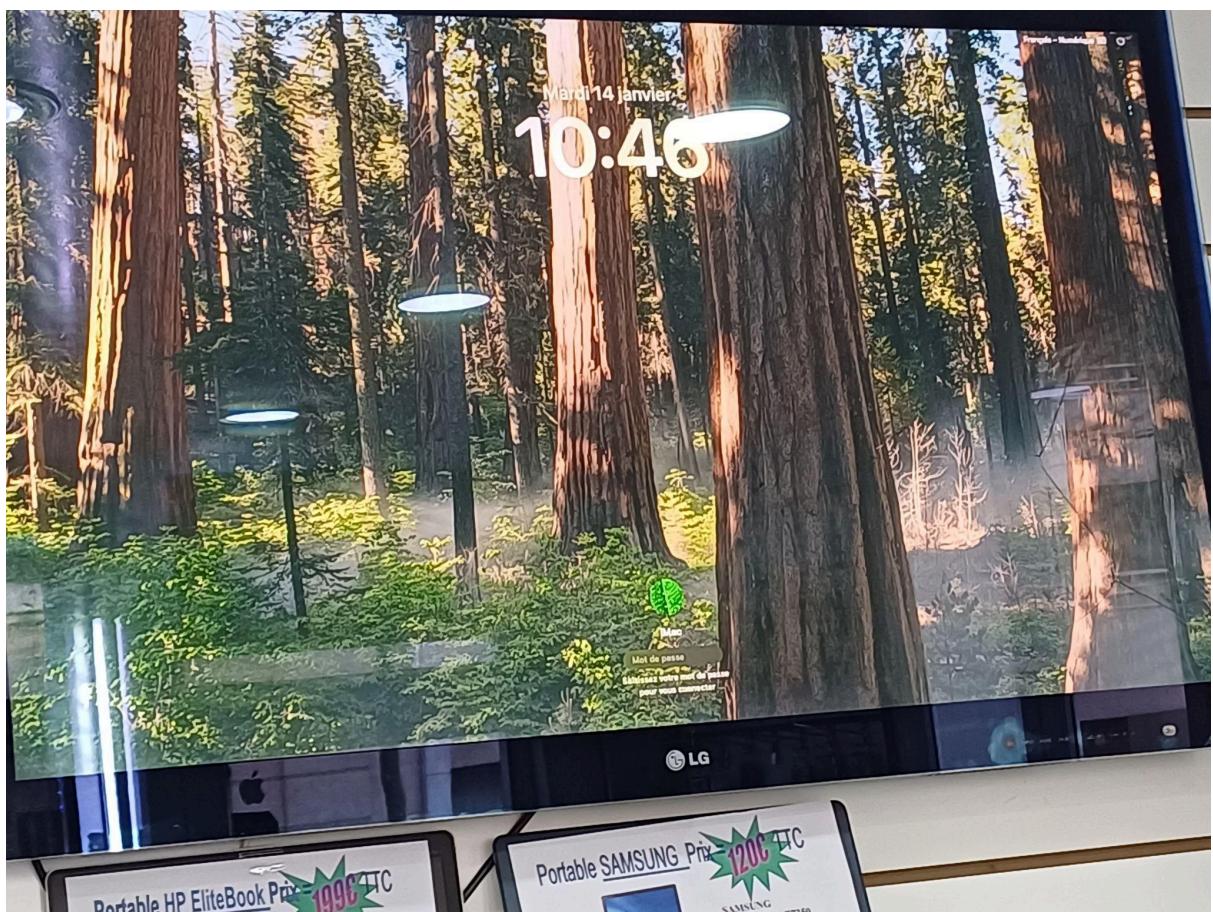
---

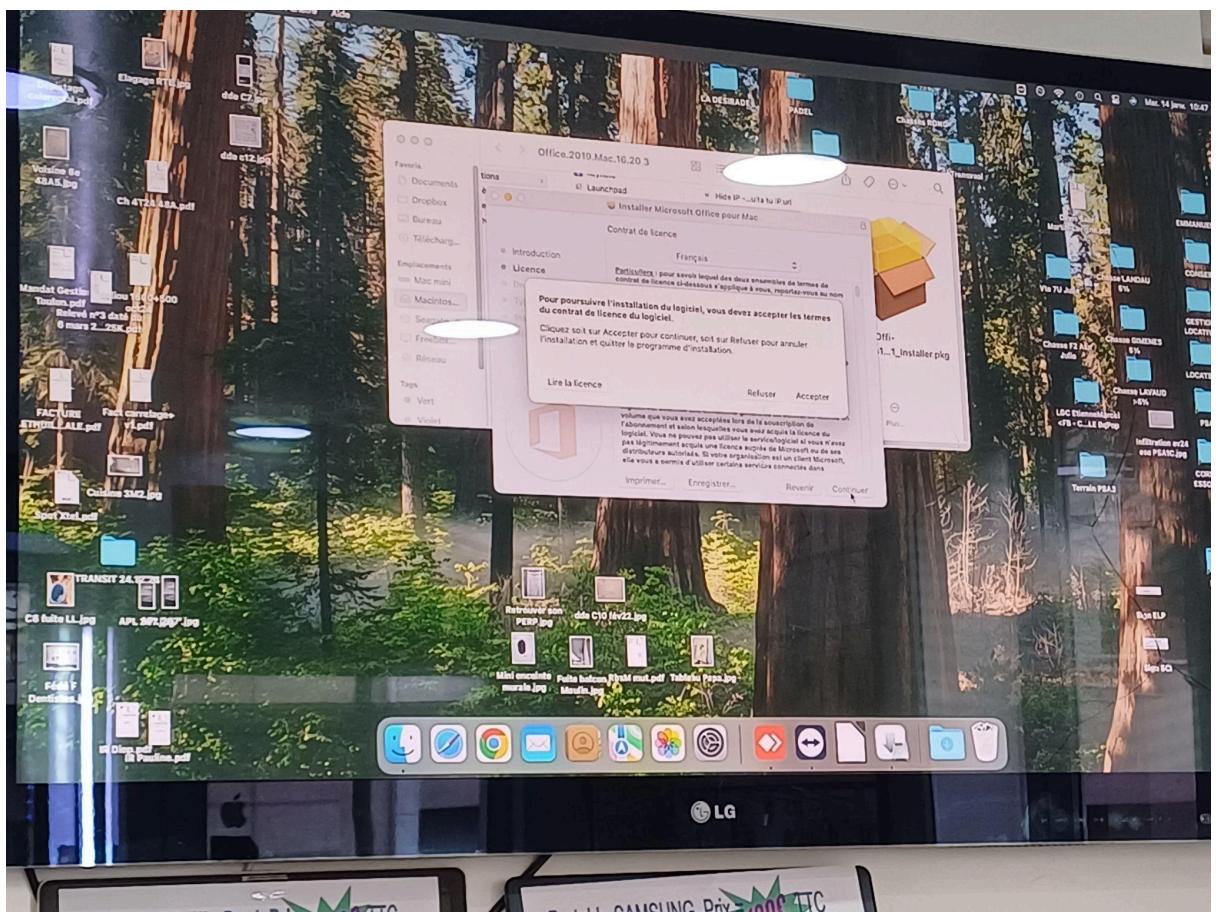
## 2. Service applicatif : Installation de logiciels

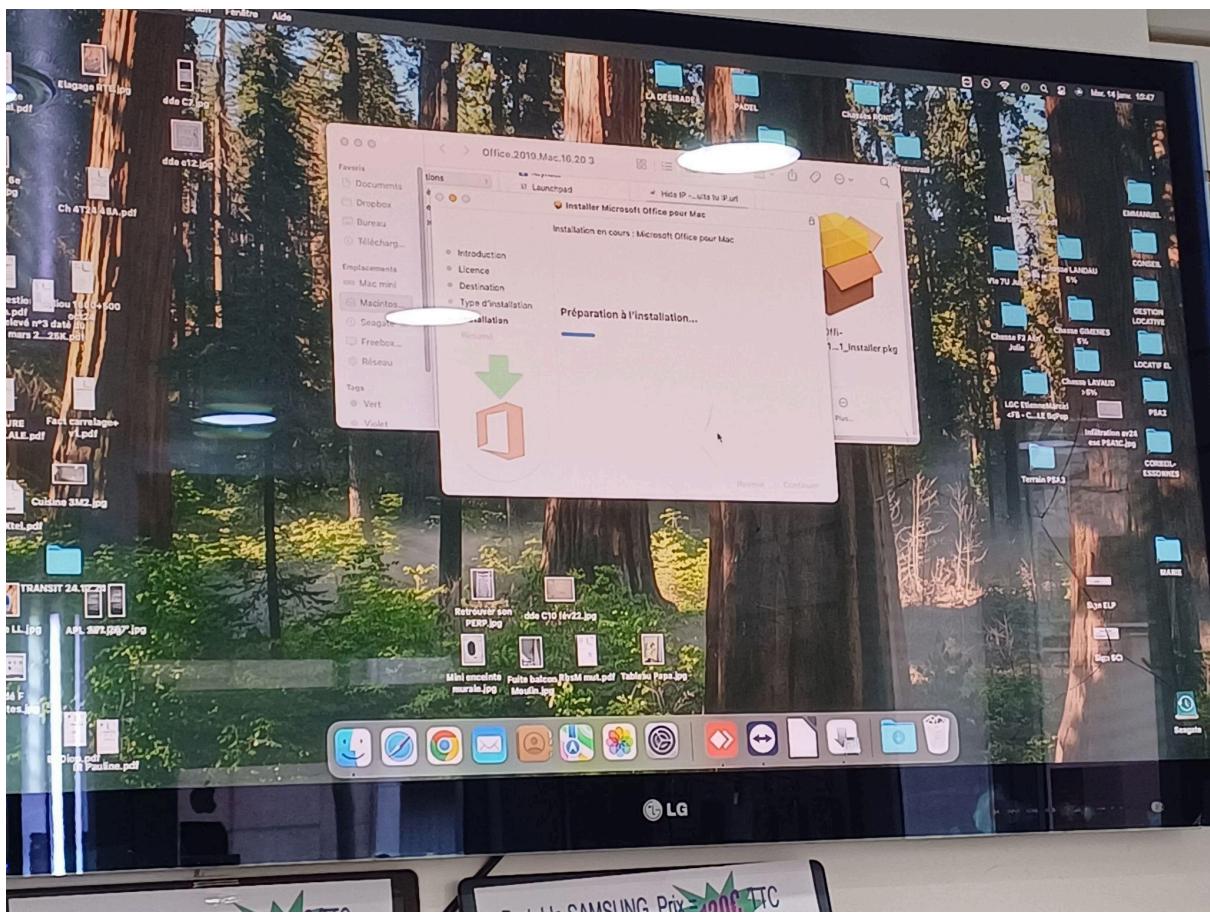
- **Description de l'activité :**

"Un client souhaitait installer Microsoft Office sur un ordinateur macOS. J'ai effectué l' installation, activé les licences. Des tests ont été réalisés pour garantir le bon fonctionnement des applications après installation."









V

