

# DEPANAGE D'INCIDENT SUR SOLARIS

## CONTEXTE

La demande de résolution de cet incident a été émise par le site de HDTM (hotel des troupe de montagne) situé place de Verdun à Grenoble, via le logiciel de ticketing "Diadem". La période concernée est la fin du mois de mars 2022. Cette situation professionnelle a été réalisée en équipe.

## RESSOURCES UTILISEES

Matériel : ordinateurs

Outillage : câbles, outils de test de connectivité

logiciels : "Diadem", interface web stormshield

Procédures, méthodes de travail : procédures de résolution d'incidents, méthode d'analyse de panne

Base de connaissances, retour d'expériences du tuteur, collègues

## DEROULEMENT

Prise en charge [de la demande](#) via le logiciel de ticketing "[Diadem](#)"

Analyse de la panne et vérification de la connectivité des équipements de vidéo surveillance

Identification de la panne : lors de la modification récente du réseau pour le déploiement du projet Solaris, le côté wan du stormshield a été relié directement sur la box internet alors qu'il aurait dû être relié sur un switch car la vidéosurveillance est en parallèle de celui-ci et non derrière

Modification du brassage réseau

Test de vérification de la résolution de la panne

Clôture de la demande via le logiciel de ticketing "Diadem"

## ANALYSE

### APPRENTISSAGES ACQUIS :

Maîtrise des procédures de résolution d'incidents sur le logiciel de ticketing "Diadem"

Connaissance des méthodes d'analyse de panne pour les équipements de vidéo surveillance

### COMPETENCES PROFESSIONNELLES ACQUISES :

Capacité à travailler en équipe pour résoudre un incident informatique

Compétence en communication pour comprendre les besoins et fournir un retour sur l'état d'avancement de la résolution de la panne

### COMPETENCES TECHNIQUES ACQUISES :

Annalyse ds brassage réseaux et des particularité de chaque site lors du déploiement du projet solaris