

Bloc 2 : Répondre aux incidents et demandes d'assistance

Réalisation professionnelle 1

Support utilisateurs et gestion des incidents en entreprise

Compétence mobilisée (C7)

Collecte, suivi et orientation des demandes

Contexte

Dans le cadre de mon alternance, j'ai assuré le support informatique pour plusieurs entités du groupe, en traitant les demandes via un outil de ticketing centralisé.

Démarche suivie

J'ai pris en charge les tickets utilisateurs, analysé les incidents et apporté des solutions adaptées.

- 1 Prise en charge des tickets via FreshDesk
- 2 Qualification et priorisation des demandes
- 3 Diagnostic des problèmes réseau et système
- 4 Suivi des interventions jusqu'à résolution

Exemple technique

Résolution d'un conflit d'adressage IP via PfSense :

- 1 Connexion à l'interface PfSense
- 2 Analyse des baux DHCP
- 3 Identification du conflit IP
- 4 Création d'une réservation DHCP
- 5 Redémarrage du service réseau

Commandes utiles

Exemples de commandes utilisées lors des diagnostics :

- 1 ipconfig /all (Windows)
- 2 ping 192.168.1.1
- 3 tracert google.com
- 4 ip a (Linux)
- 5 systemctl restart networking

Conclusion

Cette expérience m'a permis de développer mes compétences en support utilisateur, en diagnostic d'incidents et en gestion de priorités dans un environnement professionnel.

Réalisation professionnelle 2

Diagnostic matériel et maintenance informatique

Contexte

Dans un cadre personnel, j'ai réalisé plusieurs interventions de maintenance sur du matériel informatique.

Démarche suivie

J'ai identifié les pannes matérielles et réalisé les réparations nécessaires.

- 1 Diagnostic des composants défectueux
- 2 Remplacement de pièces (RAM, disque dur)
- 3 Réinstallation du système d'exploitation
- 4 Récupération de données

Commandes utilisées

Exemples lors de la maintenance système :

- 1 chkdsk /f
- 2 sfc /scannow
- 3 diskpart
- 4 format c:

Conclusion

Ces interventions m'ont permis d'améliorer mes compétences techniques en hardware et en résolution de problèmes complexes.