

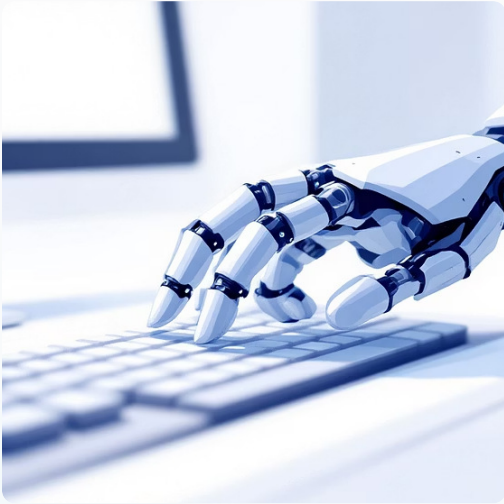
Le Défi du Support Informatique en Entreprise



Dans le cadre de mon alternance en BTS SIO option SISR, j'ai été confronté aux problématiques réelles rencontrées par les services informatiques. Des incidents critiques comme les micro-coupures réseau ou les dysfonctionnements systèmes exigent une réaction rapide et efficace.

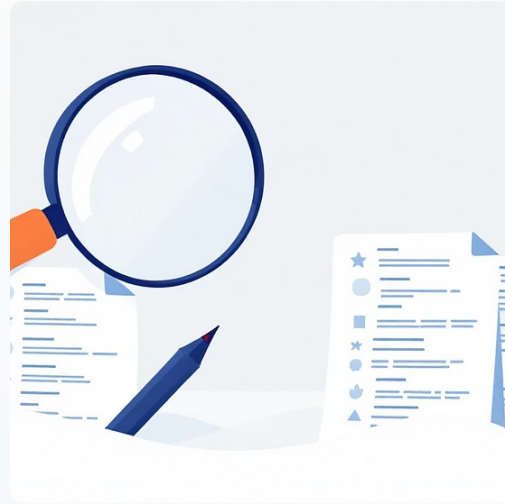
Ces situations nécessitent des tests sur le terrain, une collecte rapide et structurée des logs, et une remontée d'informations précise vers les équipes spécialisées.

UltraDiagPro : Une Solution Innovante



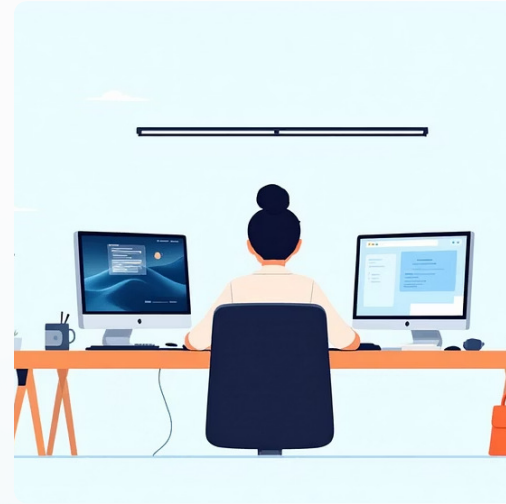
Automatisation du Diagnostic

UltraDiagPro automatise les diagnostics essentiels sur les postes Windows, réduisant ainsi les délais d'intervention.



Analyse Approfondie des Logs

Le script excelle dans l'analyse des journaux d'événements, identifiant les problèmes cachés et les erreurs critiques.



Facilitation du Support

Il simplifie le travail quotidien des équipes de support informatique, leur permettant de se concentrer sur la résolution.



Rapports Clairs et Précis

En cas d'incident, il génère des rapports structurés, essentiels pour une escalade et une résolution rapide.

Contexte et Problématique en Entreprise

En entreprise, face à un incident réseau ou système, les techniciens doivent :

- Vérifier rapidement l'état d'un poste.
- Analyser les erreurs récentes.
- Collecter les journaux Windows pertinents.
- Fournir des éléments précis pour une escalade vers le niveau 3.



Cependant, des contraintes de sécurité et de gouvernance peuvent rendre difficile le déploiement ou le test de nouveaux outils sur un réseau d'entreprise.

Un Projet Né d'un Environnement Pédagogique

Pour surmonter les obstacles liés à l'environnement d'entreprise, UltraDiagPro a été développé dans un cadre pédagogique.



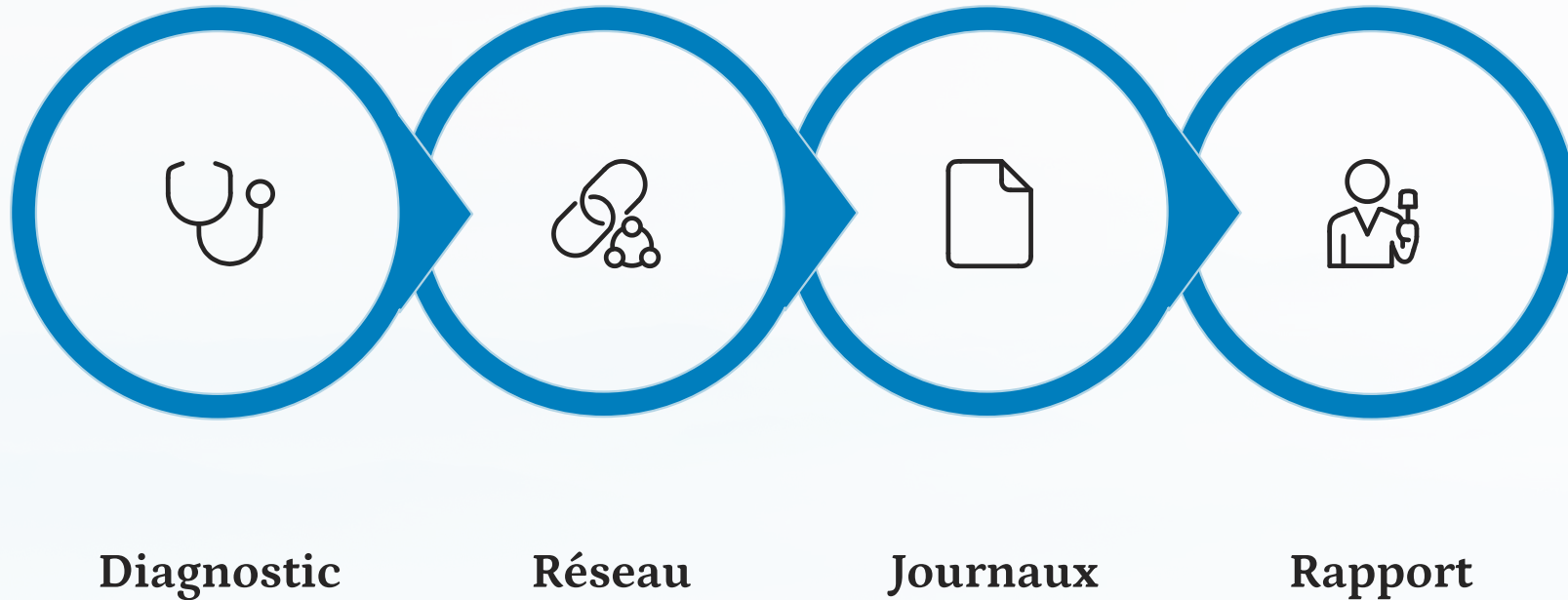
Simulation en Laboratoire

Ce choix a permis de simuler des situations réelles d'incidents informatiques sans compromettre la sécurité d'un réseau de production.

Développement Adapté

L'environnement scolaire a offert la liberté nécessaire pour explorer et développer une solution innovante et adaptée aux besoins du support IT.

Fonctionnement Détaillé d'UltraDiagPro



UltraDiagPro intègre plusieurs modules de vérification pour une approche complète du diagnostic.

Modules de Vérification Intégrés



Diagnostic Système

- Version Windows
- Ressources principales (CPU, RAM)
- Espace disque disponible
- État des services critiques



Vérifications Réseau

- Configuration IP
- Connectivité (ping, DNS)
- État des services réseau (DHCP, NLA)



Analyse des Logs Windows

- Événements critiques récents
- Erreurs système ou réseau
- Traces pour comprendre l'origine d'un incident

Rapport Structuré : Clé de la Résolution



Le rapport généré par UltraDiagPro est conçu pour être un outil efficace à tous les niveaux de support.

- **Intervention N1/N2 :** Des informations claires et concises permettent aux techniciens de premier et deuxième niveau d'agir rapidement.
- **Remontée N3 :** Les données structurées facilitent la transmission des problèmes complexes aux équipes expertes.

Cette approche garantit une communication fluide et une résolution plus rapide des incidents.

Compétences Développées et Résultat

PowerShell Avancé

Maîtrise de la scripture et de l'automatisation.



Diagnostic Windows & Réseau

Identification rapide des problèmes système et réseau.

Analyse de Journaux

Extraction et interprétation des informations cruciales.



Automatisation Tâches Support

Création d'outils pour l'efficacité opérationnelle.

UltraDiagPro est un outil fonctionnel, validé en environnement scolaire, démontrant ma capacité à concevoir des solutions structurées et orientées vers les besoins du support informatique.

Conclusion : Un Projet Ancré dans la Réalité

UltraDiagPro est bien plus qu'un simple projet étudiant. Il est la preuve tangible de ma capacité à identifier un besoin concret en entreprise et à développer une solution robuste et réutilisable dans un cadre pédagogique.

"Ce projet illustre ma démarche professionnelle et ma volonté de proposer des outils concrets pour le support systèmes et réseaux."

