

E5 - BTS Services Informatiques aux Organisations (SIO)
parcours SISR

C8 – TRAITEMENT DES DEMANDES CONCERNANT LES APPLICATIFS, SERVICES RÉSEAU ET SYSTÈME

Présenté par:

MECHRAFI-LACROIX Steven

Année académique : 2024/2026

Objectifs du document

Ce document a pour objectif de présenter le **traitement des demandes concernant les applicatifs, les services réseau et système**. Il décrit la prise en charge et la résolution des incidents de niveau 2 (N2), ainsi que le maintien en condition opérationnelle (**MCO**) du matériel, de la monétique et du réseau pour les utilisateurs du siège et des magasins.

Il aborde cinq volets :

1. **Simuler un problème réseau ou système et le résoudre** : démarche de diagnostic et de résolution.
 2. **Prise en charge et résolution des incidents matériels (N2)** : traitement des pannes matérielles.
 3. **MCO matériel et monétique** pour les utilisateurs magasins.
 4. **Prise en charge et résolution des incidents réseaux (N2)**.
 5. **MCO réseau** pour les utilisateurs du siège et des magasins.
-

Simuler un problème réseau ou système et le résoudre

La capacité à diagnostiquer et résoudre un incident repose sur une **démarche méthodique**. Pour s'y entraîner et valider les procédures, il est courant de **simuler une panne** en environnement de test avant d'intervenir en production.

Démarche de résolution

1. **Reproduire / constater le problème** : identifier le symptôme (perte de connectivité, service indisponible, lenteur).
2. **Diagnostiquer** : isoler la cause à l'aide d'outils adaptés (ping, traceroute, vérification des services, consultation des journaux).
3. **Formuler une hypothèse** et la tester.
4. **Appliquer la correction** : redémarrage d'un service, reconfiguration, remplacement d'un équipement.
5. **Vérifier le rétablissement** et documenter l'intervention.

Exemples de simulations

- **Réseau** : débrancher un lien, désactiver une interface ou un point d'accès, puis vérifier la bascule et rétablir le service.

- **Système** : arrêter un service applicatif, simuler une saturation disque ou un problème de droits, puis diagnostiquer et corriger.

Cette approche permet de valider les procédures de résolution et d'améliorer le temps de rétablissement en situation réelle.

Prise en charge et résolution des incidents matériels (N2)

Le **niveau 2 (N2)** prend en charge les incidents qui dépassent la résolution simple du niveau 1. Pour le **matériel**, cela concerne les pannes nécessitant un diagnostic approfondi ou un remplacement.

La prise en charge suit les étapes suivantes :

- **Qualification** de l'incident à partir du ticket (matériel concerné, symptôme, magasin ou service).
- **Diagnostic** : tests matériels, vérification des composants, identification de la panne.
- **Résolution** : réparation, reconfiguration ou **remplacement** de l'équipement défectueux.
- **Suivi** : mise à jour du ticket et traçabilité de l'intervention.

Lorsqu'un remplacement est nécessaire, le matériel de rechange est expédié vers le site concerné, puis le matériel défectueux est retourné.

MCO matériel et monétique pour les utilisateurs magasins

Le **maintien en condition opérationnelle (MCO)** du matériel et de la **monétique** consiste à garantir que les équipements des magasins (postes, imprimantes, douchettes, terminaux de paiement, écrans, etc.) restent disponibles et fonctionnels.

Pour les utilisateurs magasins, le MCO matériel/monétique implique notamment :

- le **suivi des envois de matériel** de remplacement vers les magasins ;
- le suivi des **retours** du matériel défectueux ;
- la traçabilité des **numéros de suivi** (transporteur) et de la bonne réception ;
- la **relance** en cas de retour ou de réception manquante.

Un tableau de suivi centralise ces informations : date, incident associé, matériel, magasin, numéro de suivi transporteur, retour et réception.

	A	B	C	D	E	F	G	H
	Date	Incident	Matériel	Magasin	Numéro Chronopost	Retour	Reçu	Relance
1487	04/06/25	INC0973834	Ecran 22"	853	XA828697844FR	Ecran 22"	oui	
1488	04/06/25	INC0973702	ZEBRA ZM400	705	XA828549240FR	ZEBRA ZM400	oui	24/06/20
1489	11/06/25	INC0975385	Ecran 17"	768	XA834966430FR			
1490	11/06/25	INC0976019	Tiroir-caisse	742	XA835092211FR			
1491	11/06/25	INC0976152	Tiroir-caisse	784	XA835115748FR			
1492	11/06/25	Directeur Givet	Cable ALIM et souris	831	XA835189510FR			
1493	12/06/25	INC0975957	PC Portable	808	XA836210793FR	PC Portable	oui	
1494	12/06/25	INC0974876	Wyse	005	XA836375735FR	Wyse	oui	
1495	12/06/2025 (renvoi)	INC0973702	ZEBRA ZM400	705	XA836378811FR	2 ZEBRA ZM400 (reçu une sur deux)	oui	
1496	12/06/25	INC0976060	Relais	790	XA836390415FR			
1497	12/06/25	INC0975679	Switch	045	XA836416510FR			
1498	13/06/25	INC0977084	Ecran 22"	771	XA837834286FR			
1499	16/06/25	INC0977091	2 DS2208	760	XA839443545FR			
1500	18/06/25	INC0977608	TPE	768	XA842583896FR	TPE	oui	
1501	19/06/25	RMA R1806252152	1 SEIKO	FEC	XA842669115FR	1 SEIKO	oui	Imprimante cassée Creil - e
1502	20/06/25	INC0977521	Wyse	740	XA845192894FR	Wyse	ok	
1503	23/06/25	INC0979767	Zebra	703	XA847541169FR	Zebra	oui	
1504	23/06/25	Directeur Givet	Base Lenovo	831	XA847543372FR			08/09/20
1505	23/06/25	Directeur Givet	6 Câbles ALIM Onduleurs + PC Reunion	831	XA847488061FR			
1506	24/06/25		Switch	716	XA848892476FR			
1507	26/06/25	INC0980968	SEIKO	021	XA851216440FR	SEIKO	oui	
1508	26/06/25	INC0981380	Switch	781	XA851496665FR			
1509	26/06/25	INC0981513	Câble alimentation SEIKO	008	XA851527889FR	Câble alimentation SEIKO	oui	
1510	26/06/25	INC0981307	DS2208	819	XA851550105FR	DS6878	oui	
1511	27/06/25	INC0982077	PC Lenovo	875	XA852794722FR	PC Lenovo	ok	
1512	27/06/25	INC0981848	PC Lenovo	715	XA852811862FR	PC Lenovo	oui	
1513	30/06/25	INC0982993	pinpad	768	XA855643664FR	pinpad	oui	
1514	01/07/25	INC0982398	Seiko	745	XA856494280FR	Seiko	oui	
1515	01/07/25	INC0983194	DS2208	031	XA856572213FR	DS8178	oui	05/08/20
1516	01/07/25	INC0983402	PINPAD	706	XA855643664FR	PINPAD	oui	08/09/20
1517	01/07/25	INC0983192	DS2208	031	XA856941545FR	DS8178	oui	05/08/20
1518	01/07/25		clé câble de sécurité	018	XA856669314FR			
1519	01/07/25	INC0983371 / INC0983372	PC Portable, Base, SEIKO	831	XA857011078FR			
1520	01/07/25	INC0983291	Cartouche d'encre EPSON	783	XA857119582FR			

Suivi des envois de matériel (date, incident, matériel, magasin, numéro de suivi Chronopost, retour et réception).

Ce suivi rigoureux assure la continuité d'activité des magasins en réduisant le temps d'indisponibilité du matériel et de la monétique.

Prise en charge et résolution des incidents réseaux (N2)

Pour les incidents **réseau**, le niveau 2 intervient sur les problèmes de connectivité, de performance ou de disponibilité des équipements (routeurs, switchs, points d'accès Wi-Fi).

La prise en charge comprend :

- la **détection** de l'incident (alerte de supervision ou signalement utilisateur) ;
- le **diagnostic** : identification de l'équipement ou du site concerné, analyse des symptômes (équipement injoignable, liaison coupée, dégradation) ;
- la **résolution** : reconfiguration, redémarrage, remplacement d'un équipement ou intervention sur le lien ;
- la **vérification** du rétablissement et la clôture du ticket.

La supervision centralisée permet de **détecter proactivement** les incidents et de prioriser les interventions selon leur criticité.

MCO réseau pour les utilisateurs siège et magasins

Le **MCO réseau** vise à garantir la disponibilité et la performance de l'infrastructure réseau, au siège comme dans les magasins. Il s'appuie sur une **supervision centralisée** des équipements.

Avec une solution comme **Cisco Meraki**, l'administration et la supervision se font depuis une interface unique (*Dashboard*), ce qui permet de :

- suivre en temps réel l'**état des équipements** de tous les sites ;
- recevoir des **alertes** (équipement injoignable, point d'accès dégradé...) classées par criticité ;
- identifier les **sites** et **types d'alertes** les plus impactés pour prioriser les actions ;
- intervenir rapidement pour maintenir la continuité du service réseau.

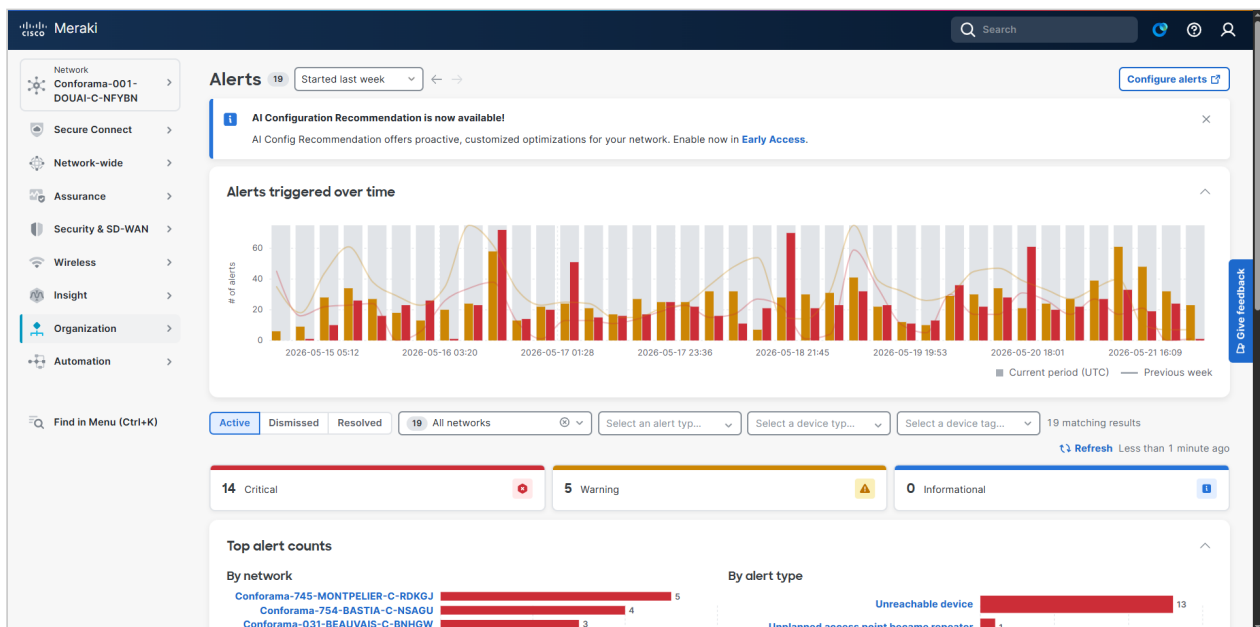


Tableau de bord Cisco Meraki : alertes réseau déclenchées (critiques, avertissements), répartition par site et par type d'alerte.

Cette supervision proactive est au cœur du MCO réseau : elle permet de détecter les anomalies avant qu'elles n'impactent les utilisateurs et d'assurer un haut niveau de disponibilité pour le siège et les magasins.

Synthèse

Le traitement des demandes concernant les applicatifs, les services réseau et système repose sur une **démarche de diagnostic structurée**, une **prise en charge de niveau 2** des incidents

matériels et réseau, et un **maintien en condition opérationnelle** (MCO) du matériel, de la monétique et du réseau.

Le suivi rigoureux des interventions (suivi des envois de matériel, supervision réseau centralisée) garantit la **continuité d'activité** des utilisateurs du siège et des magasins, en réduisant les temps d'indisponibilité et en permettant une intervention rapide et tracée.