Procédure – Diagnostic et résolution d'incident de niveau 1

Prérequis :

- Accès à GLPI ou tout autre outil de ticketing.
- Accès au poste utilisateur si prise en main à distance possible.
- Documentation interne ou base de connaissance à jour.
- Accès aux outils d'administration (Active Directory, Microsoft 365 si nécessaire).

Étapes de la procédure :

1. **Prise en charge du ticket**

- Se connecter à GLPI > Liste des tickets.
- Identifier les incidents affectés à soi ou non pris en charge.
- Lire attentivement la description du problème.
- Contacter l'utilisateur si des informations sont manquantes.

2. **Analyse du problème**

- Poser des questions ciblées :
    - Est-ce un problème isolé ou collectif ?
    - Quand le problème est-il survenu ?
    - Quelles actions ont été déjà tentées ?
- Vérifier si le problème est **répétitif, aléatoire ou systématique**.

3. **Diagnostic**

Selon le type d'incident :

- **Matériel** :
    - Vérification câblage, connectique, alimentation, écran, périphérique.
    - Changement de port USB, test avec un autre périphérique.
- **Logiciel** :
    - Vérification des mises à jour, plantage d'application, erreurs Windows.
    - Analyse des logs si disponible (observateur d'événements, journal GLPI).
- **Compte utilisateur / accès** :
    - Vérifier état du compte AD (verrouillé, mot de passe expiré).

    - Réinitialisation du mot de passe ou déblocage.
- **Réseau / Internet** :
    - Test de ping, de connectivité, redémarrage carte réseau.
    - Vérification des paramètres IP/DNS.

4. **Résolution**

- Appliquer une solution rapide si possible (ex : mise à jour pilote, redémarrage service, réinstallation).
- Rédiger dans le ticket :
    - Problème constaté
    - Solution appliquée
    - Temps de résolution estimé
- Vérifier que l'utilisateur retrouve un usage normal.

5. **Clôture du ticket**

- Marquer le ticket comme **résolu**, puis **clos** si l'utilisateur valide.
- Ajouter une **note récapitulative claire et synthétique**.
- Archiver ou enrichir la base de connaissances si incident récurrent.

Compétences acquises :

- **Analyse méthodique des problèmes techniques** rencontrés sur poste utilisateur ou réseau local.
- **Résolution d'incidents courants niveau 1** : matériel, logiciel, réseau, compte.
- **Utilisation d'outils de support** : GLPI, Active Directory, utilitaires réseau.
- **Communication claire avec les utilisateurs** (par mail, téléphone ou ticketing).
- **Documentation des interventions dans un outil ITSM** (GLPI).
- **Autonomie et rigueur dans le traitement de plusieurs demandes simultanées**.
- **Capacité à escalader un incident avec un compte rendu structuré** vers le niveau supérieur.