



vice-rectorat
de la Nouvelle-Calédonie
direction générale des enseignements



Formation RNT et Nouveaux RNE

Aide à la résolution de panne

24 juillet 2018

- Aide à la résolution de panne
 - 2 exemple de signalement
 - 6 étapes pour faire un diagnostique
 - Exemple de panne
 - Schéma standard d'une connexion réseau
 - Quelques outils disponible

Aide à la résolution de pannes :

- 2 Exemple de signalement :

Dialogue 1:

[Client] Message1 : Mon site ne marche plus ! Remettez-le en route !

[Support] Réponse1 6h après: Pouvez-vous nous préciser l'adresse de votre site et votre équipement exact ?

[Client] Message2: C'est clientfromhell.rien

[Support] Réponse2 8 h après: Que veut dire pour vous « ne marche plus » ?

[Client] Message3 : La page est blanche.

[Support] Réponse3 6 h après: Quelle est la page concernée, comment êtes-vous arrivée(e) sur cette page, et est-ce que toutes les pages sont vides ?

[Client] Message4 : C'est la page avec le logo en haut et le footer en bas.

[Support] Réponse4 1 h après: Pouvez-vous nous donner l'adresse exacte de la page concernée, comment êtes-vous arrivée(e) sur cette page, et est-ce que toutes les pages sont vides ?

[Client] Message5 : L'adresse est monsite.non/listearticles.php et c'est la seule qui ne marche pas.

[Support] Réponse5 1 h après: Je vois que les autres pages du site marchent, et je peux voir cette page sous mon navigateur. Quel est votre OS, et le navigateur que vous utilisez avec sa version exacte ? (Lien fourni pour trouver tous ces détails).

[Client] Message6 : Je suis sous Windows 3.11 avec le navigateur normal.

[Support] Réponse6 3 h après: la version exacte du navigateur est importante pour comprendre le souci.

[Client] Messagexxx :.....

Problème encore en cours à l'heure où vous lirez ces lignes.

Dialogue 2:

[Client] Message1 : J'étais sur mon PC Linux Ubuntu 16.8 en train de charger une photo (lofunfuncats.jpg) de 8 To sur mon site avec mon navigateur version 12, mais au bout de plusieurs heures j'ai un message qui me dit « Fichier non supporté ». Comment envoyer ma photo de chatons sur mon blog ?

[Support] Réponse1 15 mn après: Votre site avait une limite de 5 TeraOctets sur le poids des fichiers, nous l'avons augmentée, vous pouvez désormais publier votre image grand format. Nous allons aussi demander aux développeurs de mettre un message d'erreur plus explicite, merci de votre retour.

Problème résolu en 15 mn.

Étape 1 :
Identifier ce qui ne va pas.

Étape 2 :
Établir les limites du problème.

Étape 3 :
Choisir les solutions potentielles.

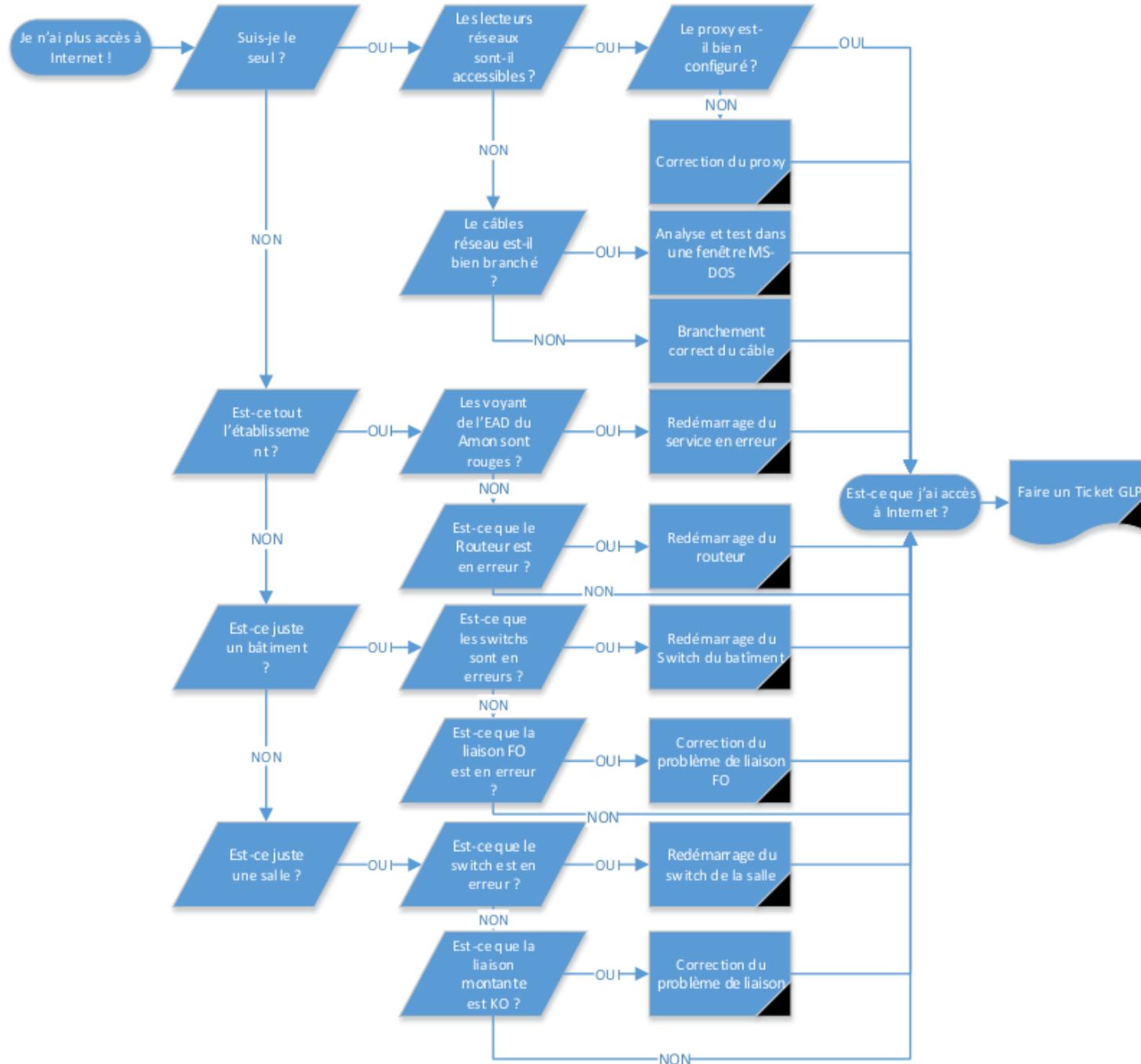
Lister les possibles **causes** fondamentales du problème identifiées aux étapes 1 et 2.
Lister un test de diagnostic et **une solution potentielle** pour chaque cause.
Affecter des priorités à cette liste en fonction des causes les plus probables.

Étape 4 :
Commencer à tester ses solutions.

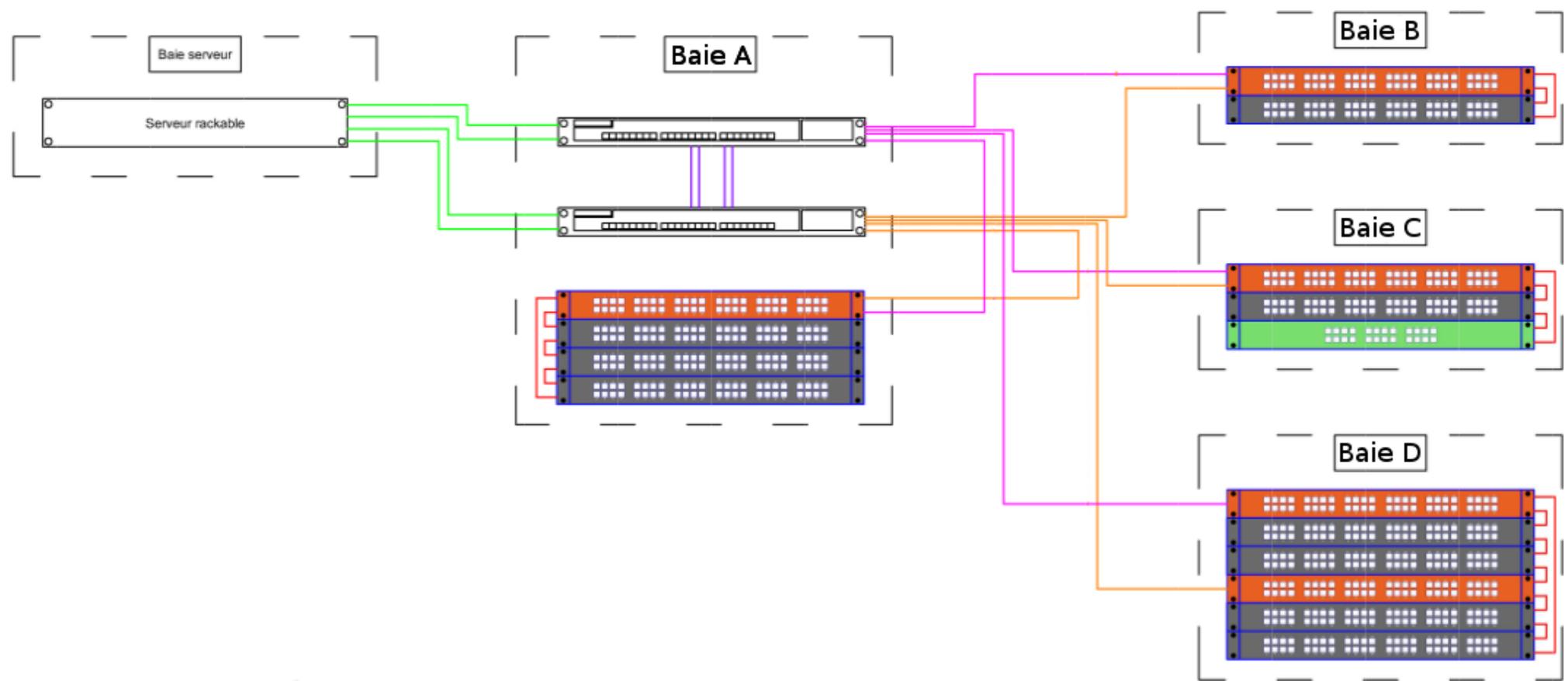
Étape 5 :
S'assurer que le problème est résolu.

Étape 6 :
Tenir un journal.

Aide à la résolution de pannes : - Exemple de panne



Aide à la résolution de pannes :
- Schéma standard d'une connexion réseau



Aide à la résolution de pannes :
- Quelques outils disponible



Ntop est un outil libre de supervision réseau.
Elle produit des informations sur le trafic des réseau en temps réel.
Il est accessible par : <http://nometab.ac-noumea.nc:3000>



Squid proxy + Lightsquid : **LightSquid** est un analyseur de logs pour le proxy/cache Squid.
Les statistiques générées automatiquement par cet outil sont consultables dans l'interface EAD du Amon.
Menu « Outils » puis « Statistiques proxy »



L'observatoire des navigations est un outil de consultation des logs de l'outil de filtrage **e2guardian**.
Il sont consultable par le menu de l'EAD du Amon.
Menu « Filtre rsx admin/peda » puis « Visites des sites ».

Des questions ?

