CHAPITRE 12

DEPANNAGE DU RESEAU

Leçon 1 : Comprendre le problème

La maintenance réseau suppose une démarche structurée. Il est d'abord essentiel de trouver la cause du problème. Pour cela, on peut s'appuyer sur une démarche en 5 phases.

La première phase va consister à se renseigner auprès des utilisateurs sur les incidents survenus. Cette collecte d'informations est importante et peut vous renseigner sur des modifications hardware ou logicielles, pouvant être à l'origine du problème ou alors sur des incidents physiques ayant entraîné le dysfonctionnement d'un composant.

La deuxième phase consiste à isoler le problème, c'est à dire à déterminer lors de quels processus l'incident se produit. Erreur de manipulation, erreur logiciel, panne permanente ou intermittente...

La troisième phase est liée à la planification du dépannage et à la mise en place progressive de solutions. Il est important de réfléchir à la définition de plusieurs solutions possibles et d'établir un ordre d'action allant des solutions les plus évidentes et faciles à mettre en œuvre aux plus compliqués.

La quatrième phase reposera sur une phase de test. Une fois une solution implémentée et semblant répondre à la définition du problème. Il est important que les utilisateurs puissent eux – même tester le nouvel environnement et confirmer la disparition du problème. Bien entendu, parfois les tests se poursuivent au-delà de l'intervention du technicien. Les problèmes en environnement réseau pouvant être très simples à résoudre comme extrêmement compliqué.

La cinquième phase consistera à mettre à jour la documentation du réseau pour pouvoir par la suite garantir un niveau d'intervention toujours optimum.

Leçon 2 : Les outils de dépannage

Le matériel :

- F** Le voltmètre numérique
- F** Réflectomètre – détecte les coupures et les courts circuits liés aux câbles.
- F** Générateur de tonalité et localisateur de tonalité

Les logiciels

- F** Moniteurs réseau
- F** Analyseurs de protocoles,

- F** Les sniffers
- F** SNMP

Leçon 3 : Savoir trouver de l'aide

Technet, hotline, Internet, documentation, experts réseaux, forums spécialisés.....