

ITIL

ⓘ Liam BOIGEGRAIN 901



TECH INNOV
IT SOLUTIONS

Le laboratoire EUROFIN Spincontrol est un laboratoire de teste de produit cosmétiques. Pour chaque essais réalisé à domicile, un site internet est utilisé pour rendre compte des effet du produit.

| Étape | Action ITIL | Exemple |
|----------------------|---|--|
| 1. Enregistrement | Créer ticket | “Les clients ne peuvent plus accéder proprement au site internet pour les retours produit.” |
| 2. Catégorisation | Classer l'incident | Site internet - Certificat HTTPS |
| 3. Diagnostic | Vérifier les causes | Un message d'erreur apparaît expliquant un problème de certificat. Le certificat est expiré. |
| 4. Résolution | Appliquer la solution ou escalader. | Remettre un certificat valide sur les sites de EUROFIN Spincontrol. Réparer l'actualisation automatique du certificat LetsEncrypt. Guider les clients à vider leurs cache au cas où le problème persiste |
| 5. Clôture | Valider avec l'utilisateur et documenter. | S'assurer de la bonne actualisation du certificat Documenter la solution appliquée. |

Ticket d'incident ITIL

1. Enregistrement

- Description de l'incident :**

Les clients ne peuvent plus accéder correctement au site internet pour effectuer les comptes rendu des produits.

2. Catégorisation

- Catégorie :** Site internet

- Sous-catégorie :** Certificat HTTPS

3. Diagnostic

- Analyse :**

Lors de la tentative d'accès au site, un message d'erreur apparaît indiquant un problème de

certificat.

- **Cause identifiée :** Le certificat HTTPS est expiré. L'outil l'actualisant est hors service.

4. Résolution

- **Actions correctives :**

1. Installer un certificat valide sur les sites de EUROFIN Spincontrol.
2. Réparer le mécanisme d'actualisation automatique du certificat LetsEncrypt.
3. Conseiller aux clients de vider leur cache si le problème persiste après l'application du correctif.

5. Clôture

- **Vérification :** Confirmer avec l'utilisateur la bonne actualisation du certificat et le rétablissement de l'accès au site.
- **Documentation :** Documenter la cause de l'incident et les actions appliquées pour référence future.