

# ITIL

 Liam BOIGEGRAIN 901



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. Enregistre ment	Créer ticket	“Les clients ne peuvent plus accéder proprement au site internet pour les retours produit.”
2. Catégorisat ion	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 ou le problème persiste
5. Clôture	Valider avec l'utilisateur et documenter.	S'assurer de la bonne actualisation du certificat Documenter la solution appliqué.

## 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.