

Traitement d'une panne réseau sur un poste informatique

Lors d'une visite de maintenance, un client se plaint d'avoir une coupure internet.

Je remarque qu'effectivement le poste n'est pas connecté à internet.



Pour effectuer une vérification, je procède à un test de ping via un invité de commande. J'y inscrit la commande **ping 8.8.8.8** afin de joindre les serveurs de Google.

```
Microsoft Windows [version 10.0.22621.1702]
(c) Microsoft Corporation. Tous droits réservés.

>ping 8.8.8.8

Envoi d'une requête 'Ping' 8.8.8.8 avec 32 octets de données :
PING : échec de la transmission. Défaillance générale.
PING : échec de la transmission. Défaillance générale.
PING : échec de la transmission. Défaillance générale.
PING : échec de la transmission. Défaillance générale.

Statistiques Ping pour 8.8.8.8:
    Paquets : envoyés = 4, reçus = 0, perdus = 4 (perte 100%),
```

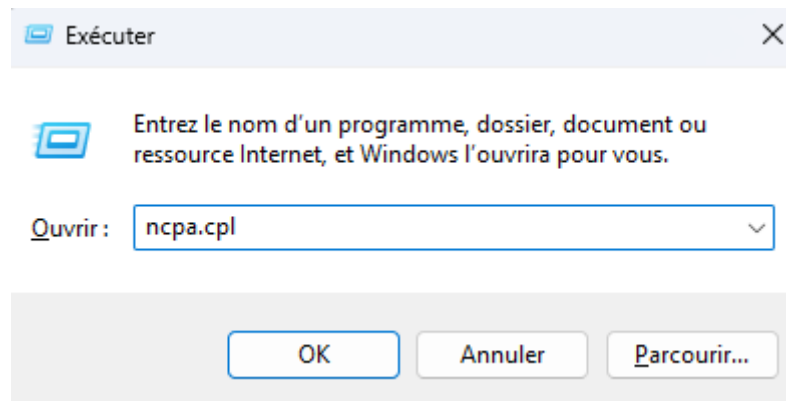
La commande me répond un échec.

Afin de m'assurer que ce n'est pas une panne générale du réseau je test de me connecter via mon poste de travail, je n'ai aucun problème de réseau donc la panne est localisé sur le poste de l'utilisateur.

```
Envoi d'une requête 'Ping' 8.8.8.8 avec 32 octets de données :
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=4 ms TTL=116
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=7 ms TTL=116
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=5 ms TTL=116
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=5 ms TTL=116

Statistiques Ping pour 8.8.8.8:
    Paquets : envoyés = 4, reçus = 4, perdus = 0 (perte 0%),
Durée approximative des boucles en millisecondes :
    Minimum = 4ms, Maximum = 7ms, Moyenne = 5ms
```

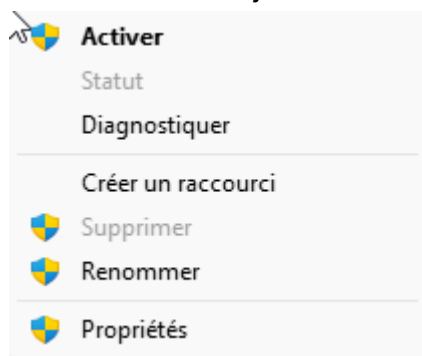
Je vérifie donc l'état de la carte réseau avec le raccourci clavier **Windows + R**.
Puis dans la boîte de dialogue j'y inscrit **ncpa.cpl**.
Puis je valide avec **OK**.



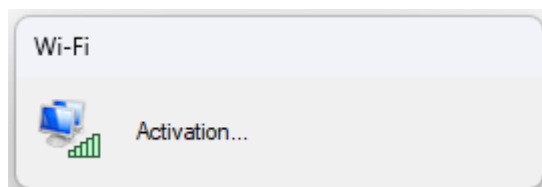
La carte réseau est déconnectée, c'est sans doute la cause du problème.



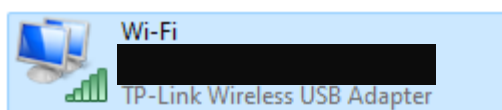
Afin de la réactiver, j'ai effectué un clic droit sur la carte réseau et je sélectionne **Activer**



La carte est en cours d'activation.



L'activation a bien été effectuée et elle apparaît comme connectée.



Après activation de la carte réseau, la connexion est remontée sur le poste du client.



Afin d'en être sûr j'effectue un test de ping comme vu précédemment.
Cette fois-ci le test est concluant, l'ordinateur arrive à accéder aux serveurs de Google.

```
Envoi d'une requête 'Ping' 8.8.8.8 avec 32 octets de données :
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=4 ms TTL=116
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=7 ms TTL=116
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=5 ms TTL=116
Réponse de 8.8.8.8 : octets=32 temps=5 ms TTL=116

Statistiques Ping pour 8.8.8.8:
  Paquets : envoyés = 4, reçus = 4, perdus = 0 (perte 0%),
Durée approximative des boucles en millisecondes :
  Minimum = 4ms, Maximum = 7ms, Moyenne = 5ms
```

Enfin je fais un dernier test sur un navigateur qui me servira de preuve du rétablissement de la connexion auprès du client.

The screenshot shows a Microsoft Edge browser window with the address bar displaying a Bing search URL. The search results for 'test' are visible, including a link to Speedtest by Ookla. On the right side, there is a large advertisement for Speedtest.net, which includes the site's logo, a brief description of the service, social media links, and a section titled 'Site web technologique' featuring logos for CNET, Engadget, Ars Technica, ZDNet, and TechCrunch. The advertisement also mentions that Speedtest.net is a service available online and provides a link to calculate internet speed.