

Travaux pratiques - Technicien à distance - Résolution d'un problème de réseau

Introduction

Au cours de ces travaux pratiques, vous apprendrez à collecter des informations auprès du client et vous lui donnerez les instructions lui permettant de réparer un ordinateur qui ne se connecte pas au réseau. Documentez le problème du client dans l'ordre de travail ci-dessous.

Ordre de travail

Fiche Technicien de l'étudiant

Nom de la société :	JH Paint Supply
Contact :	Jill Henderson
Adresse de la société :	114 W. Main Street
Téléphone de la société :	1-888-555-2143

Générer une nouvelle demande

Catégorie :		Code de fermeture :	N/A	Situation :	Ouvert
Saisissez :	N/A	Remonté :	Oui	En attente :	N/A
Article :	N/A			En attente jusqu'au :	N/A
Impact sur les activités commerciales ? (Oui / Non)		Oui			
Synthèse					
ID du dossier :	50	Type de connexion :	Sans fil		
Priorité :	2	Environnement :	N/A		
Plate-forme de l'utilisateur :					

Description du problème :

Saisissez vos réponses ici

Solution du problème :

Saisissez vos réponses ici

Fiche Client de l'étudiant

Utilisez les coordonnées et la description du problème ci-dessous pour transmettre les informations suivantes à un technicien de niveau 2 :

Coordonnées

Nom de l'entreprise : JH Paint Supply
Contact : Jill Henderson
Adresse de l'entreprise : 114 W. Main Street
Téléphone de l'entreprise : 1-888-555-2143

Description du problème

Le problème ne semble pas être toujours présent. En général, les ordinateurs du réseau ne sont pas tous constamment utilisés, donc tout semble normal. Certains jours, tous les ordinateurs sont utilisés et il y en a toujours un qui ne peut pas se connecter. Je n'arrive pas à résoudre ce problème, car en général ce n'est pas le même ordinateur. Lorsqu'un ordinateur n'arrive pas à se connecter, je vérifie que tous les câbles et les branchements sont OK.

Remarque : après avoir décrit le problème à un technicien de niveau 2, utilisez les Informations supplémentaires pour répondre à toutes les questions que le technicien peut poser.

Informations complémentaires

- Windows 10
- L'ordinateur ne comporte pas de nouveau composant matériel.
- L'ordinateur n'a pas été déplacé récemment.
- Un ordinateur supplémentaire a été ajouté au réseau récemment.
- L'ordinateur semble être comme hier.