

Travaux pratiques - Technicien à distance : Résolution d'un problème matériel

Introduction

Au cours de ces travaux pratiques, vous apprendrez à collecter des informations auprès du client et lui donnerez les instructions lui permettant de réparer un ordinateur qui ne démarre pas. 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 Travel, Inc. |
| Contact : | Dan Handy |
| Adresse de la société : | 204 N. Main Street |
| Téléphone de la société : | 1-866-555-0998 |

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 : | 47 | Type de connexion : | | N/A | |
| 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 Travel, Inc.

Contact : Dan Handy

Adresse de la société : 204 N. Main Street

Téléphone de la société : 1-866-555-0998

Description du problème

Moi, mon boulot c'est les voitures et là je m'y connais, mais je ne comprends rien au fonctionnement de mon ordinateur. Ce matin, il était vraiment lent. C'est sûrement à cause de tous ces gens qui utilisent les sites de voyage en ligne. Du coup, après mon café, j'ai décidé de comprendre comment mon ordinateur fonctionne. J'ai ouvert le boîtier et j'ai commencé à regarder les différents composants. J'ai tout remis en place et tout semblait normal, il ne restait aucune pièce. Maintenant, il ne fonctionne plus du tout. Il émet des bips incessants.

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.
- Hormis les bips, je n'ai pas entendu d'autres bruits étranges provenant de l'ordinateur.
- Aucune odeur de fumée ni de brûlé ne se dégage de l'ordinateur.
- L'ordinateur semble être comme hier.