

Travaux pratiques - Technicien à distance - Résolution d'un problème lié au système d'exploitation

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 :	Main Street Stoneworks
Contact :	Karin Jones
Adresse de la société :	4252 W. Main Street
Téléphone de la société :	1-888-774-4444

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 :	78	Type de connexion :	Ethernet		
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 : Main Street Stoneworks
Contact : Karin Jones
Adresse de l'entreprise : 4252 W. Main Street
Téléphone de l'entreprise : 1-888-774-4444

Description du problème

Quand je suis arrivée au bureau aujourd'hui, je ne pouvais pas accéder à mes e-mails. Internet ne fonctionnait pas non plus. J'ai tenté de redémarrer mon ordinateur, mais cela n'a pas résolu les problèmes. Je ne peux pas non plus accéder aux fichiers dont j'ai besoin. C'est comme si quelqu'un avait débranché l'alimentation, sauf qu'elle est bien branchée. J'ai besoin d'accéder aux fichiers du dossier sur lequel je travaillais hier. Je dois absolument les envoyer à mon client. Je ne sais pas comment récupérer les fichiers ou les envoyer, car mon ordinateur n'arrive pas à les trouver. Que dois-je faire ?

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
- Aucun nouveau composant matériel n'a été installé sur l'ordinateur récemment.
- Il n'existe pas de réseau sans fil disponible au bureau.
- L'ordinateur a détecté un nouveau composant matériel au démarrage.
- L'ordinateur n'a pas pu installer le nouveau composant matériel.