

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

Introduction

Vous allez collecter des données auprès du client pour démarrer la procédure de dépannage. Vous allez documenter le problème du client et la solution à ce problème dans l'ordre de travail.

Ordre de travail

Fiche Technicien de l'étudiant

Nom de la société :	Smith Lumber Supply
Contact :	James Smith
Adresse de la société :	1234 S. Main Street
Téléphone de la société :	801-555-1212

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 :	102	Type de connexion :			
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 : Smith Lumber Supply
Contact : James Smith
Adresse de l'entreprise : 1234 S. Main Street
Téléphone de l'entreprise : 801-555-1212
Catégorie : Sécurité

Description du problème

Vous ne parvenez pas à vous servir de la connexion sans fil de votre ordinateur portable lorsque vous êtes au bureau. Pourtant, elle fonctionne normalement chez vous et au cybercafé d'en bas, mais pour une raison indéterminée, vous ne pouvez vous connecter nulle part au bureau. Vous allez donc utiliser une connexion par câble Ethernet. La connexion par câble fonctionne normalement.

Remarque : après avoir décrit le problème, utilisez les informations complémentaires pour répondre aux éventuelles questions de votre partenaire de travaux pratiques.

Informations complémentaires

- Windows 10
- Le client sans fil peut détecter le réseau sans fil.
- Ma connexion réseau fonctionnait normalement au bureau hier.
- Je peux me connecter à l'aide d'un câble Ethernet.
- Mon compte sans fil est valide.
- La connexion sans fil fonctionne pour d'autres collègues.
- Je n'ai rien modifié dans mes paramètres de sécurité sans fil.
- Un nouveau routeur sans fil a été installé sur le réseau hier.