

# Synthèse de votre assistance technique



**Maxime Benoit**  
Technicien IT



**Date de l'assistance**  
le 14-05-2025



**Problème technique**  
Écran bleu erreur



## Résumé de l'assistance technique

Léa Dupont a rencontré un problème avec son **ordinateur portable** qui affichait un **écran bleu** avec le message d'erreur "**UNEXPECTED\_STORE\_EXCEPTION**" après une **mise à jour Windows**. Malgré une **connexion Internet stable** et l'absence de chocs physiques ou de problèmes de ventilation, le problème persistait. L'expert IT a suggéré plusieurs vérifications et a finalement recommandé de **désactiver le Wi-Fi** et de redémarrer, mais cela n'a pas résolu le problème. Léa a ensuite sauvegardé ses données et **réinitialisé l'ordinateur aux paramètres d'usine**, puis a relancé les mises à jour avec le Wi-Fi activé, ce qui a finalement résolu le problème. L'ordinateur de Léa fonctionne correctement sans afficher d'**écran bleu**, et elle a remercié l'expert pour son aide efficace.



### Points positifs

- ✓ Vous avez posé des questions pertinentes pour identifier le problème.
- ✓ Vous avez guidé l'utilisateur vers une solution efficace.
- ✓ Vous avez assuré un suivi de la situation jusqu'à résolution.



### Axes d'améliorations

- 👉 Clarifiez vos questions pour éviter les malentendus.
- 👉 Utilisez un langage plus professionnel et formel.
- 👉 Offrez des explications sur les actions proposées.



### Synthèse

Votre assistance a permis de résoudre le problème efficacement, mais une communication plus claire et formelle serait bénéfique.

# Conversation complète

**Léa:**

Bonjour, je suis Léa Dupont. J'ai un souci avec mon ordinateur. Chaque fois que je l'allume, il affiche un écran bleu avec un message d'erreur. Ça m'inquiète, je ne sais pas quoi faire. Pouvez-vous m'aider à résoudre ce problème, s'il vous plaît ?

**Vous:**

Bonjour, qu'est-ce qui est écrit sur votre écran lorsqu'il est bleu ?

**Léa:**

Il y a un message qui dit "Votre PC a rencontré un problème et doit redémarrer. Nous collectons juste des informations d'erreur, puis nous redémarrerons pour vous." Ensuite, il y a un code d'erreur : "UNEXPECTED\_STORE\_EXCEPTION".

**Vous:**

D'accord, est-ce que vous pouvez m'expliquer ce que vous avez fait avant que cela n'arrive ?

**Léa:**

Juste avant que cela n'arrive, j'avais installé une mise à jour Windows. Ensuite, j'ai redémarré l'ordinateur comme demandé. Depuis, cet écran bleu apparaît à chaque démarrage. Je n'ai rien installé d'autre récemment.

**Vous:**

Je vois, est-ce que votre internet a subi une coupure pendant la mise à jour de votre pc ?

**Léa:**

Non, je ne crois pas. Ma connexion Internet semblait stable pendant toute la durée de la mise à jour. Je n'ai pas remarqué de coupure ou de problème de réseau à ce moment-là.

**Vous:**

Est-ce que c'est une tour ou un portable ?

**Léa:**

C'est un ordinateur portable. Un modèle assez récent, je l'ai acheté l'année dernière.

**Vous:**

D'accord, la mise à jour vous l'avez effectué par Windows Update ?

**Léa:**

Oui, j'ai utilisé Windows Update pour effectuer la mise à jour. Je l'ai lancée depuis les paramètres de l'ordinateur.

**Vous:**

Est-ce qu'il a pu subir un choc ?

**Léa:**

Non, je fais très attention avec mon ordinateur portable. Il n'a pas subi de choc ou de chute récemment. Je l'utilise principalement à la maison, sur un bureau stable.

**Vous:**

Est-ce qu'il est bien ventilé ?

**Léa:**

Oui, je pense qu'il est bien ventilé. Il est posé sur une surface plane et je veille à ce que les événements ne soient pas obstrués. Je n'ai pas remarqué de surchauffe ou de bruit excessif provenant du ventilateur.

**Vous:**

est-ce que votre pc est personnel ou il est partagé ?

**Léa:**

Mon PC est personnel, je suis la seule à l'utiliser. Je n'y ai pas installé de logiciels inhabituels ou téléchargé de fichiers douteux récemment.

**Vous:**

est-ce que vous avez essayer de désinstaller des logiciels récemment ?

**Léa:**

Non, je n'ai pas désinstallé de logiciels récemment. Je n'ai fait que la mise à jour Windows. Je préfère généralement garder les applications que j'utilise habituellement.

**Vous:**

est-ce que vous pouvez débrancher votre câble Ethernet et redémarrer le pc ?

**Léa:**

Mon ordinateur portable est connecté à Internet via Wi-Fi, je n'utilise pas de câble Ethernet. Dois-je essayer de redémarrer en désactivant le Wi-Fi ?

**Vous:**

Tout à fait

**Léa:**

D'accord, je vais désactiver le Wi-Fi et redémarrer l'ordinateur. Un instant, je vais voir si cela résout le problème.

**Vous:**

d'accord

**Léa:**

J'ai redémarré l'ordinateur avec le Wi-Fi désactivé, mais l'écran bleu avec le même message d'erreur est toujours là. Que devrais-je essayer ensuite ?

**Vous:**

est-ce que vous pouvez faire une sauvegarde de vos fichiers importants ? Je vais vous demander de le mettre à l'état d'usine et ensuite relancer les mises à jours en reconnectant le wifi

**Léa:**

Oui, je vais sauvegarder mes fichiers importants sur un disque dur externe. Une fois cela fait, je vais réinitialiser l'ordinateur aux paramètres d'usine et tenter de relancer les mises à jour avec le Wi-Fi activé. Je vous tiendrai informé du résultat.

**Vous:**

sa a donné quoi ?

**Léa:**

J'ai réinitialisé l'ordinateur aux paramètres d'usine et relancé les mises à jour avec le Wi-Fi activé. Heureusement, l'écran bleu ne s'affiche plus. Tout semble fonctionner correctement maintenant. Merci beaucoup pour votre aide !

**Vous:**

pas d esoucis, bonne journée Madame

**Léa:**

Merci, bonne journée à vous aussi !