

SORA

Symptôme : Le pc rencontre un problème de connexion internet

Observation :

Quand ? apparu aujourd'hui, que ce soit en wifi ou Ethernet

Qui ? particulier, pc portable

Où ? Connexion réseau, internet ne fonctionne pas correctement, problème de Wifi/Ethernet, impact sur les applications

Pourquoi ? x

Comment ? x

Réaction :

Pré hypothèse :

-Logiciel : Mise à jour de pilote

-Matériel : Carte réseau

-Humain : x

-Réseau : Problème de connexion

-Environnement : d'autres appareils électriques, possiblement faute du routeur Wifi, le branche en Wifi et ou Ethernet

Action :

- 1) Je vais vérifier les composants matériels, possiblement carte réseau qui a un défaut
- 2) Rechercher pilotes carte réseau et carte mère pour y mettre à jour
- 3) Je mets sur ma clé USB les pilotes et les installe sur le pc portable
- 4) Je test en envoyant un ping à une page web en passant par le routeur, sauf qu'il a un délai élevé ou des pertes de paquets
- 5) Réinitialisé le routeur semble rendre la connexion plus stable, et pertes de paquets diminués
- 6) Vérifié avec un câble Ethernet, pas de problème avec, tout est stable
- 7) Conseiller au client de contacter son service client de sa box internet pour avoir un technicien réseau

Root Cause

Le problème venait d'une instabilité de la connexion Wi-Fi dont plusieurs causes possibles ont été identifiées. Un défaut de la box Internet, qui joue sur la connexion Wi-Fi en la rendant instable malgré une détection correcte du réseau. Ensuite un problème de signal ou d'interférence dont le test en Ethernet a confirmé que la connexion filaire était fonctionnelle, ce qui indique un souci spécifique au Wi-Fi. Et une possibilité de Firmware obsolète, dont une mise à jour de la box pourrait être nécessaire.

Synthèse

En premier, j'ai fait une vérification des composants matériels, dont la carte réseau était bien connectée et fonctionnelle. Ensuite, j'ai mis à jour des pilotes de la carte mère et de la carte réseau. Puis, un test en Ethernet, dont la connexion est stable, confirmant un problème lié au Wi-Fi. Après, une réinitialisation du routeur pour améliorer le signal mais persistance de l'instabilité Wi-Fi. Enfin, j'ai recommandé de contacter le support technique pour que l'utilisateur a été orienté vers son fournisseur d'accès Internet pour une solution adaptée.

Champs	Données enregistrées
ID Ordre de travail	22/05/2025
Demande initiale	Problème de connexion internet
Date d'ouverture	23/05/2025
Utilisateur demandeur	Madame Yonique
Priorité	Moyen
Description complète	Le pc ne peut plus aller sur internet
Actions entreprises	Vérifier les composants matériels, Rechercher les pilotes à jours, Installer les pilotes, Vérifier le routeur, Réinitialiser le routeur semble, Vérifier avec un câble Ethernet, Conseiller au client de contacter son service client de sa box internet
Résultat obtenu	Ethernet fonctionne
Technicien	Maxime Benoit
Statut finale	Semi-résolu
Commentaires additionnels	Il voit avec son technicien réseau pour le wifi