

Activité 3 — Examen sur diagnostic et résolution de pannes informatiques

Objectifs pédagogiques :

- ☐ Acquérir une méthodologie de recherche de panne permettant d'optimiser les interventions de maintenance corrective
- ☐ Résoudre les problèmes et incidents classiques avec une méthodologie éprouvée

Voici les dix symptômes récurrents que rencontre un technicien d'assistance informatique :

- Mon ordinateur est devenu lent
- J'ai des problèmes de connexion Internet
- Mon écran devient bleu avec un message d'erreur
- Mon ordinateur ne démarre pas
- Mon ordinateur chauffe
- Mon ordinateur ne tient plus la charge
- Mon clavier ou ma souris ne marche plus
- J'ai perdu l'accès à mes données
- J'ai des problèmes de son
- Je fais face à des messages d'erreur récurrents

Vous utiliserez la méthode de votre choix pour définir l'origine de la root cause ainsi que ses hypothèses de résolution. Il sera attendu un compte rendu papier du rapport de panne à présenter au formateur.

Il ne sera pas attendu une condition de résolution de la panne mais l'application stricte de votre méthodologie (hypothèses d'usage d'outils) pour vérifier la compréhension et la bonne structuration de celle-ci dans la préparation de l'examen final.