

# Synthèse de votre assistance technique



**Maxime Benoit**  
Technicien IT



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



**Problème technique**  
Ordinateur ne démarre pas



## Résumé de l'assistance technique

Thierry Petit a rencontré un problème avec son ordinateur qui ne démarrait plus; aucun **voyant lumineux** ne s'allumait malgré le fait que le **câble d'alimentation** était correctement branché. Après avoir confirmé qu'il n'y avait pas de problème d'électricité chez lui, un expert IT lui a conseillé d'ouvrir la tour de son PC pour vérifier les branchements internes. Thierry a découvert et corrigé un **câble mal branché** à l'intérieur de la tour, ce qui a résolu le problème. L'ordinateur a alors démarré normalement. L'expert IT a offert son aide pour remplacer la pièce défectueuse si nécessaire, mais Thierry a préféré résoudre le problème lui-même. Après la correction, il a remercié l'expert pour son assistance efficace.



### Points positifs



Vous avez guidé l'utilisateur avec des questions précises.



Vous avez proposé une vérification interne simple et accessible.



Vous avez assuré un suivi jusqu'à la résolution du problème.



### Axes d'améliorations



Fournir plus d'explications sur les étapes.



Proposer des solutions alternatives avant de conclure à une panne.



Encourager l'utilisateur à poser des questions.



### Synthèse

Vous avez efficacement guidé l'utilisateur vers une solution simple, mais pourriez améliorer l'accompagnement en expliquant davantage et en proposant des alternatives.

# Conversation complète

**Thierry:**

Bonjour, c'est Thierry Petit. Je rencontre un problème avec mon ordinateur. Il ne démarre plus correctement depuis ce matin. Quand j'appuie sur le bouton d'alimentation, l'écran reste noir et je n'entends aucun bruit de démarrage habituel. Que devrais-je faire ?

**Vous:**

Bonjour M. Petit, est-ce que vous avez un pc portable ou un pc avec une tour ?

**Thierry:**

Bonjour, j'ai un PC avec une tour.

**Vous:**

très bien, est-ce que vous avez un voyant lumineux lorsque vous appuyez sur le bouton d'alimentation ?

**Thierry:**

Non, il n'y a pas de voyant lumineux qui s'allume quand j'appuie sur le bouton.

**Vous:**

Est-ce que le câble d'alimentation est bien branché ?

**Thierry:**

Oui, j'ai vérifié le câble d'alimentation et il est bien branché à la prise murale ainsi qu'à la tour.

**Vous:**

Dans ce cas, c'est votre alimentation qui est défectueuse, est-ce que vous pouvez m'amener votre tour afin que je change la pièce ?

**Thierry:**

Je préférerais essayer de résoudre le problème moi-même avant de l'amener. Y a-t-il d'autres vérifications ou tests que je pourrais effectuer pour confirmer que l'alimentation est défectueuse ?

**Vous:**

Est-ce que chez vous, votre télévision est branché et allumé ?

**Thierry:**

Oui, ma télévision est branchée et fonctionne correctement.

**Vous:**

donc vous n'avez pas de soucis d'électricité chez vous ?

**Thierry:**

Non, il ne semble pas y avoir de problème d'électricité chez moi. Tout fonctionne normalement, sauf mon ordinateur.

**Vous:**

est-ce que vous pouvez ouvrir votre tour ?

**Thierry:**

Oui, je peux ouvrir ma tour. Que dois-je vérifier une fois à l'intérieur ?

**Vous:**

il faut vérifier que l'un de vos câbles ne soit pas branchés sur le port en dessous de votre carte graphique, si c'est le cas il faudra le débrancher et vous pourrez essayer d'allumer votre tour

**Thierry:**

D'accord, je vais vérifier les câbles à l'intérieur de la tour. Je vous tiens au courant une fois que j'aurai effectué cette vérification.

**Vous:**

d'accord, j'attends votre réponse

**Thierry:**

J'ai vérifié les câbles, et il semblerait qu'un câble était mal branché. Je l'ai repositionné correctement, et maintenant, l'ordinateur démarre normalement. Merci pour votre aide !

**Vous:**

Bonne journée M. Petit

**Thierry:**

Merci, bonne journée à vous aussi !