

Synthèse de votre assistance technique



Maxime Benoit
Technicien IT



Date de l'assistance
le 15-05-2025



Problème technique
Écran noir aléatoire



Résumé de l'assistance technique

Chloé Bernard, confrontée à des **écrans noirs intermittents** sur son ordinateur portable, a sollicité l'aide d'un expert en informatique. Elle a expliqué que le problème survient particulièrement lorsqu'elle travaille sur des **projets volumineux** nécessitant plusieurs logiciels ouverts simultanément. Son PC est équipé de **8 Go de RAM** et d'un **processeur Intel i5 de 7ème génération**, avec un **disque dur SSD de 256 Go**. L'expert a suggéré que la **capacité insuffisante de la RAM** et du disque dur pourrait être la cause des problèmes. Pour améliorer la situation, il a recommandé d'**augmenter la mémoire RAM** et de **changer le disque dur pour une plus grande capacité**, suggestions que Chloé a envisagé pour optimiser les performances de son appareil, vieux de trois ans. Elle a remercié l'expert pour ses conseils.



Points positifs



Vous êtes attentif aux détails techniques de l'utilisateur.



Vous proposez des solutions concrètes pour améliorer les performances.



Vous êtes poli et courtois tout au long de la conversation.



Axes d'améliorations



Clarifiez vos questions pour éviter les malentendus.



Améliorez la précision de votre langage technique.



Proposez des solutions plus adaptées au problème initial.



Synthèse

L'assistance a identifié le problème de performance mais manque de précision technique. Des solutions matérielles ont été proposées pour améliorer l'ordinateur.

Conversation complète

Chloé:

Bonjour, je suis Chloé Bernard. J'ai un problème avec mon ordinateur portable.

Vous:

D'accord, je vois quel est votre problème ?

Chloé:

Mon écran devient noir de temps en temps, mais l'ordinateur semble toujours fonctionner en arrière-plan. Cela arrive surtout quand je travaille sur des projets importants. Est-ce que vous pouvez m'aider ?

Vous:

Est-ce que vos projets sont importants, sont assez volumineux ?

Chloé:

Vous:

Vous demande plus de ressources ?

Chloé:

Vous:

À vous.

Chloé:

Est-ce que cela pourrait être lié ?

Vous:

Est-ce que vous pouvez répéter votre réponse s'il vous plaît ?

Chloé:

Oui, mes projets peuvent être volumineux, surtout ceux nécessitant plusieurs logiciels ouverts en même temps. Cela pourrait-il être lié au problème ?

Vous:

En effet, si votre PC n'est pas suffisant pour supporter une telle charge de volume, votre écran peut devenir noir d'un coup.

Chloé:

Vous:

Cependant, pour régler ce problème, pouvez-vous me dire combien de.

Chloé:

Vous:

L'arête de mémoire, vous avez.

Chloé:

Mon ordinateur a 8 Go de RAM et un processeur Intel i5.

Vous:

Votre processeur, i5, est de combien de générations ?

Chloé:

Vous:

Votre processeur est de quelle génération ?

Chloé:

C'est un Intel i5 de 7ème génération.

Vous:

Moi j'aime.

Chloé:

D'accord, qu'est-ce que vous suggérez ?

Vous:

De quel disque dur possédez-vous ?

Chloé:

J'ai un disque dur SSD de 256 Go.

Vous:

Est-ce que c'est le seul que vous avez ?

Chloé:

Oui, c'est le seul disque dur que j'ai sur mon ordinateur portable.

Vous:

Donc vous avez un ordinateur portable de 256 gigabits pour 10 que vous vous avez une barre adorable de 8 biens propre 5 le 7e gène.

Chloé:

Vous:

Ce que je peux vous recommander, c'est de mettre une autre barrette de mémoire si vous pouvez.

Chloé:

Vous:

Ou bien monter votre disque dur ?

Vous:

A au moins.

Chloé:

Vous:

500 Gigabit ou un téraoctet.

Chloé:

D'accord, merci pour la suggestion. Est-ce qu'ajouter de la RAM ou changer le disque dur pourrait vraiment résoudre mon problème d'écran noir ?

Vous:

Avoir plusieurs rames signifie que le PC.

Chloé:

Vous:

Pour avoir plus de mémoire tampon.

Chloé:

Vous:

En gros pour un c'est gros volume, notre PC n'aura.

Chloé:

Vous:

Attends, on ne ralentira pas.

Chloé:

Vous:

Et donc il supportera votre charge de travail.

Chloé:

Vous:

Pour le disque dur, c'est par rapport à la place.

Vous:

Que vos fichiers volumineux possédants si vous voulez en mettre plus, il faudra augmenter la taille.

Chloé:

Merci pour ces conseils.

Vous:

Votre PC portable, vous l'avez depuis quoi ?

Chloé:

Vous:

Est-ce que vous pouvez répéter ?

Chloé:

Je l'ai depuis environ trois ans.

Vous:

Donc effectivement, faudra ajouter une autre baronne de RAM et changer votre disque dur car à mon avis.

Vous:

Il est en train de fuser et donc de vieillir.

Chloé:

C'est bon à savoir. Je vais envisager de faire ces mises à niveau pour améliorer les performances. Merci pour votre aide !

Vous:

Pas de souci.

Vous:

Passez une bonne journée.

Chloé: