

Synthèse de votre assistance technique



Maxime Benoit
Technicien IT



Date de l'assistance
le 20-05-2025



Problème technique
Écran noir démarrage



Résumé de l'assistance technique

Maxime Martinet a contacté un expert en informatique car son **ordinateur fixe** ne démarrait pas correctement, affichant un écran noir sans le bruit habituel du démarrage. Après une discussion, il a été établi que l'ordinateur avait été éteint normalement la veille et n'avait subi aucune mise à jour ou installation problématique récemment. Sur les conseils de l'expert, Maxime a **dépoussiéré l'unité centrale** et vérifié les **câbles**, mais le problème persistait. L'expert a ensuite suggéré de vérifier si les **barrettes de RAM** étaient correctement installées. Maxime a découvert qu'une des barrettes n'était pas bien clipsée. Après l'avoir correctement repositionnée, il a redémarré l'ordinateur, qui a fonctionné normalement. La discussion entre Maxime et l'expert informatique a donc permis de résoudre le problème grâce à un diagnostic et des vérifications ciblées.



Points positifs



Vous avez posé des questions pertinentes pour cerner le problème.



Vous avez guidé l'utilisateur étape par étape.



Vous avez résolu le problème efficacement en vérifiant les composants internes.



Axes d'améliorations



Utiliser un langage plus technique pour expliquer les causes possibles.



Être plus directif dans les instructions données.



Éviter les questions redondantes pour gagner du temps.



Synthèse

Vous avez efficacement guidé l'utilisateur pour résoudre le problème d'écran noir en vérifiant les connexions internes, notamment les barrettes de RAM.

Conversation complète

Maxime:

Bonjour, ici Maxime Martinet. J'ai un problème avec mon ordinateur. Depuis ce matin, il ne démarre pas correctement. Il s'allume, mais l'écran reste noir, et je n'entends pas le bruit habituel du démarrage. J'ai vraiment besoin d'aide pour résoudre ça.

Vous:

bonjour, vous êtes sur ordinateur portable ou fixe ?

Maxime:

C'est un ordinateur fixe.

Vous:

Cette panne vous est arrivé comment ?

Maxime:

Je l'ai éteint normalement hier soir, mais ce matin, en l'allumant, l'écran est resté noir et je n'ai pas entendu le bruit habituel du ventilateur ou du disque dur.

Vous:

Depuis quand avez-vous votre pc ?

Maxime:

Je l'ai depuis environ trois ans.

Vous:

pourquoi avez-vous cette panne ?

Maxime:

Je ne suis pas sûr, mais je n'ai rien fait de particulier qui aurait pu causer ça. Peut-être un problème matériel ou une mise à jour qui aurait mal tourné ?

Vous:

quand vous avez fait la mise à jour dernièrement il n'a pas eu de panne de courant ou que vous avez forcé à éteindre votre pc ?

Maxime:

Non, je n'ai pas eu de panne de courant et je n'ai pas forcé l'arrêt. La mise à jour semble s'être déroulée normalement la dernière fois que je l'ai faite.

Vous:

quand date la dernière mise à jour ?

Maxime:

La dernière mise à jour date de la semaine dernière, je crois.

Vous:

est-ce que vous avez procédé à une installation ou mise à jour dans les jours qui se sont passés ?

Maxime:

Non, je n'ai installé ni mis à jour quoi que ce soit depuis cette dernière mise à jour la semaine dernière.

Vous:

votre ordinateur est installé comment ?

Maxime:

Mon ordinateur est installé dans mon bureau, sur un bureau. L'unité centrale, l'écran, la souris et le clavier sont tous bien branchés.

Vous:

il n'y a pas de défauts dans vos câbles ?

Maxime:

J'ai vérifié rapidement les câbles, et ils semblent tous bien branchés. Je n'ai pas remarqué de défauts visibles ou de câbles desserrés.

Vous:

quand vous m'avez parlé de votre ordinateur, c'est également l'unité centrale qui est sur le bureau ?

Maxime:

Non, l'unité centrale est sous le bureau, posée sur le sol.

Vous:

est-ce que vous avez eu des soucis avec votre fournisseur réseau dernièrement ?

Maxime:

Non, je n'ai pas eu de problèmes récents avec mon fournisseur réseau. Internet fonctionnait bien la dernière fois que j'ai utilisé l'ordinateur.

Vous:

qu'avez-vous fait sur votre pc, hier ?

Maxime:

Hier, j'ai principalement travaillé sur des documents et navigué sur Internet. Rien d'inhabituel ou d'intensif pour l'ordinateur.

Vous:

quand vous avez navigué sur le web, vous avez bien fait attention au cadenas ou au https:// ?

Maxime:

Oui, je fais toujours attention à cela. Je ne me souviens pas d'avoir visité des sites suspects ou non sécurisés.

Vous:

est-ce que vous pouvez dépoussiérer votre unité centrale s'il vous plaît ?

Maxime:

Je vais essayer de dépoussiérer l'unité centrale. Je vais l'éteindre complètement, la débrancher et nettoyer doucement l'intérieur avec une bombe d'air comprimé. Je vous tiens informé après l'avoir fait.

Vous:

est-ce que vous avez dépoussiéré ?

Maxime:

Oui, j'ai dépoussiéré l'intérieur de l'unité centrale avec une bombe d'air comprimé. J'ai remarqué qu'il y avait pas mal de poussière accumulée à l'intérieur.

Vous:

Parfait, si vous essayez d'allumer votre ordinateur, vous avez toujours l'écran noir ?

Maxime:

Je viens de rallumer l'ordinateur, et l'écran reste malheureusement noir. Je n'entends toujours pas le bruit habituel du démarrage.

Vous:

très bien, il faudra l'éteindre

Maxime:

D'accord, je vais l'éteindre complètement et le laisser débranché pour l'instant.

Vous:

Est-ce que vous pouvez regarder si les barrettes de RAM sont bien clipsé ?

Maxime:

Je vais vérifier ça tout de suite. Je vais ouvrir l'unité centrale et m'assurer que les barrettes de RAM sont bien installées et correctement clipsées dans leurs emplacements. Je vous dis dès que j'ai terminé.

Vous:

alors ?

Maxime:

J'ai vérifié, et l'une des barrettes de RAM n'était pas bien clipsée. Je l'ai remise correctement en place. Dois-je essayer de rallumer l'ordinateur maintenant ?

Vous:

oui, vous pouvez essayer de le rallumer

Maxime:

Je viens de rallumer l'ordinateur, et il démarre correctement cette fois. L'écran s'allume et je peux entendre le bruit habituel du démarrage. Merci pour votre aide !