

SORA

Symptôme : Problème de son

Observation :

Quand ? aujourd'hui, plus de son, rien ne sort des hautparleurs et du casque

Qui ? particulier, pc portable

Où ? Carte son et audio du pc

Pourquoi ? Problème de pilote, désactivation dans les paramètres, défaillance matérielle

Comment ? ne sais pas m'expliquer, hier fonctionnait et aujourd'hui non

Réaction :

Pré hypothèse :

-Logiciel : Pilote carte son et audio

-Matériel : Carte son, câbles mal branchés

-Humain : Paramètres audios

-Réseau : x

-Environnement : x

Action :

- 1) Je vais vérifier s'il a une carte son et audio
- 2) Je vais vérifier si les câbles sont bien branchés
- 3) Je vais mettre les pilotes à jours
- 4) Je vais regarder dans les paramètres sons et audios si un paramètre ne met pas le bazar

Root Cause

Défaillance du pilote audio : le pilote étant obsolète ou corrompu, l'installation d'un pilote plus récent a permis de restaurer le fonctionnement de la carte son. La désactivation possible dans les paramètres sauf qu'aucune anomalie détectée dans les réglages, mais une vérification approfondie était nécessaire. Enfin, l'absence de son sur tous les périphériques dont le problème affectait aussi bien les haut-parleurs que le casque, confirmant un souci logiciel plutôt que matériel.

Synthèse

En premier, j'effectue une vérification matérielle, de ce fait je sais que la carte son était bien présente et connectée correctement. Ensuite, j'effectue une mise à jour des pilotes, qui permet d'installer le nouveau pilote audio qui a résolu le problème. Puis, j'effectue une vérification des paramètres sonores, ce qui confirme que le volume et les périphériques audio étaient correctement configurés. Enfin, je fais un test final, dont après redémarrage, le son fonctionne normalement, indiquant que le problème était uniquement logiciel.

Champs	Données enregistrées
ID Ordre de travail	23/05/2025
Demande initiale	Problème de carte son
Date d'ouverture	22/05/2025
Utilisateur demandeur	Maxime Benoit
Priorité	Faible
Description complète	Le pilote faisant défaut, le son n'était plus capté par l'ordinateur, haut-parleur et casque audio
Actions entreprises	Vérification matérielle, pilotes et paramètre. Redémarrage nécessaire
Résultat obtenu	Le son est de nouveau capté par tous les appareils audios
Technicien	Maxime Benoit
Statut finale	Résolu
Commentaires additionnels	Défaut de pilote