

Synthèse de votre assistance technique



Maxime Benoit
Technicien IT



Date de l'assistance
le 23-05-2025



Problème technique
Ordinateur ne démarre pas



Résumé de l'assistance technique

Amélie Simon, une **particulière** avec un **ordinateur portable**, rencontre un problème de démarrage, l'écran restant noir et le ventilateur inactif. Lors d'une conversation avec un **expert en informatique**, elle mentionne que le souci a débuté sans cause apparente et que le **câble d'alimentation** est intact. Guidée par l'expert, Amélie vérifie l'intérieur de son PC : les **connexions internes** sont correctes, les **barrettes de mémoire** bien fixées, et la **batterie** ainsi que la **carte mère** ne montrent pas de défauts visuels. Cependant, elle n'est pas à l'aise pour manipuler le **processeur**. Faute de **batterie externe** ou de **câble de recharge**, l'expert propose de **visiter** Amélie pour réparer l'ordinateur. Un rendez-vous est prévu pour le **week-end**. Amélie s'engage à envoyer des photos de l'alimentation à l'expert.



Points positifs



Vous avez posé des questions pour comprendre le problème.



Vous avez guidé l'utilisateur pas à pas dans les vérifications.



Vous avez proposé un rendez-vous pour une assistance en personne.



Axes d'améliorations



Clarifiez vos questions pour éviter les répétitions inutiles.



Utilisez un langage plus professionnel et courtois.



Proposez des solutions alternatives avant de demander l'ouverture de l'appareil.



Synthèse

Vous avez aidé à identifier le problème, mais l'approche peut être améliorée par une communication plus claire et professionnelle.

Conversation complète

Amélie:

Bonjour, je m'appelle Amélie Simon. J'ai un problème avec mon ordinateur. Il ne démarre plus correctement. Quand j'essaie de l'allumer, l'écran reste noir et je n'entends pas le bruit habituel du ventilateur. Je ne sais pas quoi faire. Pouvez-vous m'aider ?

Vous:

bjr madame, depuis quand vous avez ce problème ?

Amélie:

Bonjour. Ce problème a commencé ce matin. Hier soir, tout fonctionnait normalement. Je n'ai rien installé de nouveau récemment.

Vous:

êtes vous une entreprise ou une particulière ? avez vous un ordinateur fixe ou un portable ?

Amélie:

Je suis une particulière, et j'ai un ordinateur portable.

Vous:

est-ce que vous pouvez me dire comment c'est arrivé ?

Amélie:

Ce matin, j'ai simplement essayé de l'allumer comme d'habitude, mais rien ne s'est passé. L'écran est resté noir, et je n'ai pas entendu le ventilateur se mettre en marche.

Vous:

est-ce que vous savez pourquoi ce problème est arrivé ?

Amélie:

Non, je n'ai aucune idée de pourquoi cela se produit. Je n'ai rien fait de différent récemment et l'ordinateur fonctionnait bien hier soir.

Vous:

d'accord, est-ce que vous savez où se situe le problème ?

Amélie:

Je pense que cela pourrait être lié à l'alimentation ou à la batterie, mais je ne suis pas sûre. L'ordinateur ne semble pas recevoir de courant.

Vous:

d'accord, est-ce que vous pouvez me dire si le câble d'alimentation a un défaut visible ?

Amélie:

J'ai vérifié le câble d'alimentation. Il n'a pas de défaut visible, pas de coupure ou de pliure. Il est bien connecté à l'ordinateur et à la prise murale.

Vous:

d'accord, est-ce que vous pouvez ouvrir votre ordinateur portable ?

Amélie:

Non, je ne suis pas à l'aise pour ouvrir l'ordinateur portable moi-même. Je préfère éviter d'endommager quoi que ce soit.

Vous:

est-ce que vous avez un autre câble d'alimentation identique au votre ?

Amélie:

Non, je n'ai pas de câble d'alimentation de rechange pour cet ordinateur portable.

Vous:

si je vous explique la démarche pour ouvrir votre pc portable, est-ce que vous seriez capable de me suivre ?

Amélie:

Je pourrais essayer de suivre vos instructions, mais je ne suis pas très à l'aise avec ça. Je vais faire de mon mieux si ça peut aider à résoudre le problème.

Vous:

très bien, est-ce que vous pouvez prendre un tournevis et dévisser toutes les vis à l'arrière de votre pc portable ?

Amélie:

D'accord, je vais chercher un tournevis. Je vais essayer de dévisser les vis à l'arrière de l'ordinateur portable. Je vous tiens au courant une fois que c'est fait.

Vous:

très bien, est-ce que vous l'avez fait ?

Amélie:

Oui, j'ai dévissé toutes les vis à l'arrière de l'ordinateur portable. Que dois-je faire maintenant ?

Vous:

d'accord, est-ce que vous pouvez me dire si les câbles sont bien branchés ?

Amélie:

Je vais vérifier. Les câbles à l'intérieur semblent bien connectés. Je ne vois rien de débranché ou de lâche.

Vous:

est-ce que les barrettes de mémoires, c'est à dire des surfaces vertes avec des petits carrés dessus, sont bien clipsées ?

Amélie:

Oui, les barrettes de mémoire semblent bien clipsées dans leur emplacement. Elles ne bougent pas et sont bien fixées.

Vous:

d'accord, est-ce que vous pouvez voir votre batterie d'alimentation ?

Amélie:

Oui, je peux voir la batterie. Elle est fixée à l'intérieur de l'ordinateur portable et ne semble pas avoir de problème visible.

Vous:

est-ce que vous voyez la carte mère ?

Amélie:

Oui, je peux voir la carte mère. Elle ne présente pas de signes visibles de dommages ou de brûlures.

Vous:

est-ce qu'il y a de la poussière à l'intérieur ?

Amélie:

Il y a un peu de poussière à l'intérieur, mais rien de trop important à première vue.

Vous:

est-ce que vous pouvez accéder au processeur ?

Amélie:

Le processeur est sous un dissipateur thermique, et je ne suis pas sûre de pouvoir y accéder facilement sans retirer d'autres composants.

Vous:

je vois, est-ce que c'est possible pour vous de les retirer et de les remettre ?

Amélie:

Je ne me sens pas très à l'aise pour retirer le dissipateur thermique et accéder au processeur. J'ai peur de faire une erreur en manipulant ces composants délicats.

Vous:

est-ce que chez vous, vous avez une autre batterie identique à votre portable ?

Amélie:

Non, je n'ai pas d'autre batterie identique à celle de mon ordinateur portable chez moi.

Vous:

je vois, est-ce que vous pouvez fermer votre pc portable ?

Amélie:

Oui, je vais remettre en place le couvercle et revisser les vis. C'est fait. Que dois-je faire ensuite ?

Vous:

Ensuite, est-ce que vous avez une batterie externe que votre pc peut s'alimenter avec ?

Amélie:

Non, je n'ai pas de batterie externe pour alimenter mon ordinateur portable.

Vous:

je vois, dans ce cas, il faudra que je viens chez vous pour réparer votre pc portable, quand seriez-vous disponible pour convenir d'un rendez-vous ?

Amélie:

Je suis disponible en fin de journée, après 17h, ou ce week-end si cela vous convient mieux. Dites-moi ce qui vous arrange le plus.

Vous:

et bien, je viendrai ce weekend, est-ce que vous pouvez m'envoyer des photos de votre alimentation s'il vous plait ?

Amélie:

Bien sûr, je vais prendre quelques photos de l'alimentation et vous les envoyer dès que possible. Je vous remercie pour votre aide et à ce week-end alors.