

SORA

Symptôme : Clavier ou souris qui ne fonctionne plus

Observation :

Quand ? Jour même, hier sa fonctionnait

Qui ? Particulier et PC portable

Où ? port USB, pilote USB

Pourquoi ? x

Comment ? x

Réaction :

Pré hypothèse :

-Logiciel : pilote USB

-Matériel : port USB

-Humain : x

-Réseau : x

-Environnement : x

Action :

- 1) Mettre à jour le pilote USB
- 2) Vérifier les câbles USB

Root Cause

Le dysfonctionnement du clavier et de la souris USB était lié à deux facteurs principaux :

-Pilote USB obsolète : l'absence de mise à jour du pilote empêchait les périphériques de fonctionner correctement.

-Mauvais branchement du câble USB : une connexion instable ou incorrecte entraînait un problème de reconnaissance du périphérique.

Synthèse

Le problème initial est le clavier et la souris qui ne répondaient plus sur le PC. J'ai effectué un diagnostic. Après j'ai vérifié les pilotes, puis test des ports USB et inspection des câbles. Les actions menées, sont la mise à jour du pilote USB et correction du branchement du câble. Le résultat final c'est que le clavier et la souris pleinement fonctionnels après correction des deux points.

Champs	Données enregistrées
ID Ordre de travail	22/05/2025
Demande initiale	Clavier et souris qui ne fonctionnent plus
Date d'ouverture	22/05/2025
Utilisateur demandeur	Madame Yonne
Priorité	Moyen
Description complète	Problème Plug and Play, manque de mise à jour de pilote, mauvais branchement de câbles
Actions entreprises	Mettre à jour le pilote, vérifié et branché les câbles
Résultat obtenu	Résolu
Technicien	Maxime Benoit
Statut finale	Résolu
Commentaires additionnels	La prévention est le maintien des pilotes à jour et vérifier les connexions USB en cas de problème similaire à l'avenir.