

Procédure résolution des problèmes

Procédure de dépannage

Étape 1 : Identifier le problème

→ Informations sur le client, configuration de l'ordinateur et description du problème.

Étape 2 : Établir une théorie sur les causes probables

→ Créer une liste des causes les plus courantes de l'erreur même si le client pense qu'il s'agit d'un problème plus complexe.

Étapes 3 : Tester la théorie en vue de déterminer la cause

→ S'assurer que le périphérique est sous tension, les câbles sont branchés et vérifier l'ordre de démarrage dans la configuration du BIOS.

Étape 4 : Établir un plan d'action pour résoudre le problème et implémenter la solution

→ Si aucune solution n'a été trouvée, des recherches complémentaires sont nécessaires pour implémenter la solution tels que le suivi des guides d'utilisation des ordinateurs et périphériques, des recherches sur internet ou journaux de réparations du centre d'assistance.

Étape 5 : Vérifier le fonctionnement de l'ensemble du système et implémenter des mesures préventives s'il y a lieu

→ Redémarrer l'ordinateur puis s'assurer du bon fonctionnement des applications et connexions internet et réseau.

S'assurer de la bonne liaison des périphériques reliés et contrôler l'apparition des messages d'erreurs.

Étape 6 : Documenter les constats, les actions et les résultats

→ Discuter de la solution mise en œuvre avec le client et lui montrer les travaux effectués puis lui fournir tous les documents.

Décrire les mesures mises en place dans le journal du technicien dans l'ordre de travail.

Documenter les composants utilisés ainsi qu'indiquer le temps passé à résoudre le problème.