

Hardware				
N° de pannes	Mise en situation	Solution	Materiel	RDP
HW01	Ma souris ne fonctionne plus	Souris sans fil à piles, piles plates.	LAPTOP	NON
HW02	Ma souris ne fonctionne plus	Souris sans fil, émetteur/récepteur de la souris désactivé (petit bouton sous la souris).	LAPTOP	NON
HW03	Ma souris ne fonctionne plus	Souris sans fil, émetteur/récepteur (dongle) connecté sur un port USB défectueux (désactivé dans le gestionnaire de périphs).	LAPTOP	NON
HW04	Mon touchpad ne fonctionne pas	Touchpad désactivé via raccouci clavier	LAPTOP	NON
HW05	Mon clavier ne fonctionne plus	Clavier PS/2 inséré dans le port PS/2 pour la souris (la souris étant USB).	DESKTOP	NON
HW06	Mon clavier ne fonctionne plus	Clavier branché sur un port USB défectueux (ou désactivé).	DESKTOP	NON
HW07	Lorsque j'appuie sur le bouton d'allumage de mon ordi, rien ne se passe.	Alim défectueuse, à remplacer.	NON	NON
HW08	Mon ordi (desktop) fait plus de bruit que d'habitude (bruit persistant, bruit de frottement). Ça m'inquiète un peu.	Ventilateur encrassé ou usé, à nettoyer ou à remplacer (repérer lequel c'est en bloquant momentanément les pales de chaque ventilo)	NON	NON
HW09	Depuis mon déménagement, mon PC démarre et me dit "Boot Failure press any key"	Câbles Sata débrancher au niveau du HDD	DESKTOP	NON
HW10	Depuis mon déménagement, mon PC démarre et me dit "Boot Failure press any key"	Controller Sata désactivé dans le BIOS	DESKTOP	NON
HW11	J'ai acheté une tour et l'ai brancher mais je n'ai pas d'affichage alors que le PC à l'air de fonctionner	Ecran branché en HDMI sur la carte mère -> brancher HDMI sur CG	DESKTOP	NON
HW12	J'ai changé ma carte graphique et depuis mon PC démarre mais je n'ai pas d'affichage si je suis connecté à ma CG, pas de soucis si je suis sur la CM	Alim non connecté à la CG -> demander au client de connecter l'alimentation à la CG	DESKTOP	NON
HW13	Quand j'allume mon PC il fait des bips longs et incessants et après plus rien	Deux RAM sur le PC dont une de défectueuse -> retirer la ram défectueuse et conseiller l'achat d'une ram similaire au client	DESKTOP	NON
HW14	A chaque fois qu'il y a une coupure de courant mon PC me demande de faire F1	Pile Cmos HS -> demander au client de faire l'aquisition d'une nouvelle pile (lui dire quel type de piles il doit acheter)	NON	NON
HW15	Je n'arrive pas à ouvrir mon lecteur CD	Câbles alim Lecteur optique HS -> Demander au client de connecter un autre câble	NON	NON
HW16	Ma souris ne fonctionne plus	Souris filaire, pilote HID désactivé dans le gestionnaire de périphs.	DESKTOP	NON

Software				
N° de pannes	Mise en situation	Solution	Matériel	RDP
SW01	Je ne reçois plus mes mails	Outlook en mode hors connexion -> Outlook / envoi-réception / Désactiver "travailler en mode hors connexion"	VM	OUI
SW02	J'ai des icônes énormes sur le bureau	Ctrl-molette ou ajuster taille des icônes.	DESKTOP	OUI
SW03	J'ai fait l'acquisition d'un lecteur de cartes d'identité, comment l'utiliser pour lire les données de ma C.I. » ?	Installer le logiciel officiel + guider l'utilisateur	DESKTOP	OUI
SW04	J'ai acheté une clé USB pour pouvoir écouter de la musique dans ma nouvelle voiture équipée d'un port USB. Je l'ai remplie de MP3 sur mon ordi. Toutefois, ça ne fonctionne pas dans la voiture, pourquoi ?	Clé formatée en NTFS alors que le logiciel de la voiture n'accepte pas ce système de fichiers → formater clef en FAT32 (ou copier / reformater en FAT32 / coller).	DESKTOP	OUI
SW05	Chaque fois que je démarre mon système, Word s'ouvre automatiquement. Cela me dérange	Retirer Word de Shell: startup.	VM	OUI
SW06	Depuis que j'ai installé la dernière mäj de Skype, celui-ci démarre automatiquement chaque fois que je démarre Windows, ce qui ralentit le démarrage	Désactiver le démarrage auto -> gestionnaire des tâches	VM	OUI
SW07	Mon nouveau disque dur n'apparaît pas dans l'explorateur Windows	partitionner/formater selon les besoins du client (NTFS -> une partition pour les DATA)	VM	OUI
SW08	J'ai transféré un disque dur d'une de mes autres machines dans celle-ci mais il n'apparaît pas dans l'explorateur Windows	Problème avec la lettre de drive qui a été supprimée ou est en conflit : corriger le problème.	VM	OUI
SW09	J'ai acheté un HDD d'occase de .... GB chez vous mais il ne semble avoir que .... GB ! Je ne vois qu'un tiers de sa capacité. Est-il défectueux ? Attention à ne pas perdre ce qu'il contient déjà	Une seule partition utilisable, le reste de l'espace est non partitionné/formaté ou caché. Supprimer l'inutile et étendre la partition principale.	VM	OUI
SW10	Je ne parviens plus à imprimer sur l'imprimante...	Imprimante mise en pause (suspendue).	DESKTOP	OUI
SW11	Je suis un nouveau venu dans l'entreprise, je ne parviens pas à me loguer sur la machine qu'on m'a donnée avec le mot de passe fourni (qui est pourtant correct m'a-t-on assuré)	Changer le layout clavier	VM	OUI
SW12	« Je n'ai pas de son dans mon casque !	Changer de périphérique de sortie	DESKTOP	OUI
SW13	Mon navigateur Edge s'ouvre sur une page qui ne m'intéresse pas, comment la remplacer par Google ? Et comment faire pour que tout nouvel onglet s'ouvre aussi sur Google ?	Changer les configurations de Edge	VM	OUI
SW14	A chaque fois que j'ouvre un PDF, il s'ouvre dans EDGE, je souhaiterais qu'ils s'ouvre avec Adobe Reader	Changer les programmes par défaut	VM	OUI
SW15	Mon Windows a des problèmes de couleurs : tout est en noir et blanc sauf certaine couleur qui sont flashy, ça fait mal au yeux	Windows en contraste élevé -> paramètres / Options d'ergonomie / contraste élevé (à désactiver)	VM	OUI

Network				
N° de pannes	Mise en situation	Solution	Matériel	RDP
NW01	Je n'arrive pas à aller sur Internet avec Firefox, quand j'ouvre une page un message m'indique : There is not internet connection ... ERR_PROXY_CONNECTION_FAILED, mais ça fonctionne avec chrome	Proxy Firefox "Utiliser les paramètres proxy du système" -> mettre en "Détection automatique des paramètres de proxy pour ce réseau"	DESKTOP	OUI
NW02	Je n'arrive pas à aller sur Internet, mais j'ai bien du réseau	Config DNS manuel vers serveur mais pas de DNS secondaire -> configurer DNS secondaire en 8.8.8.8	DESKTOP	OUI
NW03	Je n'ai plus d'accès Internet (alors que d'autres machines du réseau l'ont tjrs)	Portable avec Win 10 mis en mode avion.	LAPTOP	NON
NW04	Pourquoi mon nouveau smartphone ne parvient-il pas à se connecter au réseau wifi du bureau, alors que je parviens à le connecter à celui de la maison ou de mes amis ?	Expliquer au client qu'il y a sûrement un Filtrage MAC sur le réseau et lui dire de contacter les SYS-admin.	NON	NON
NW05	Le PC dans lequel vous avez remplacé la carte-mère fonctionne plus rapidement qu'avant mais j'ai des problèmes avec le wifi : il ne se connecte pas bien (seulement 1 ou 2 barres sur 5) et la connexion se perd souvent après un certain temps -> plus d'internet ni d'impression (j'ai une imprimante wifi).	Si le stagiaire questionne : le point d'accès est au rez de chaussée et je suis au 2iè étage, sous la mansarde. Il s'agit d'une tour avec carte Wi-Fi intégrée (carte d'extension), les 3 antennes étaient toutes positionnées vers le haut quand j'ai ramené la machine chez moi. D'abord essayer en orientant autrement les antennes. Essayer ensuite ceci : ° le canal wifi utilisé actuellement est peut-être encombré -> essayer de changer de canal _ la nouvelle CM génère peut-être plus d'interférences que l'ancienne -> la remplacer ou installer une clé wifi USB (sur une rallonge USB pour l'éloigner du PC).	NON	NON
NW06	Je suis en télétravail pour la première fois et je n'ai pas accès à mes drive réseaux	Expliquer au client le principe de réseau local et lui demander s'il n'a pas un VPN ou un "drive" web fournis par sa société (la société à un nextcloud, mais l'utilisateur ne connaît pas les accès) -> Dire au client de contacter les Sys-admin de sa société pour pouvoir se connecter en Nextcloud	NON	NON
NW07	Je n'arrive plus à imprimer sur l'imprimante réseau	Imprimante configurer sur le mauvais port -> remettre le port TCP-IP configurer	VM	OUI
NW08	Je n'ai plus accès au réseau (Ethernet)	Câbles utp HS -> demander au client de regarder si les led réseau clignotent (non) -> demander au client de changer de câbles	NON	NON
NW09	Je n'ai plus accès au réseau (Ethernet)	Carte Ethernet désactivé -> Réactiver carte	NON	NON
NW10	Je n'ai plus accès au réseau (Wifi)	Carte Wifi désactivé -> Réactiver carte	NON	NON
NW11	Je suis me connecter au réseau Wifi (sécurisé / pas internet), mais n'ai accès à rien	Config Wifi obsolète -> aider le client à supprimer le réseau dans les réseaux connus et reconnecter le Wifi avec le mot de passe	NON	NON
NW12	J'ai essayé de me connecter sur le PC de ma collègue, mais Windows me répond que mon utilisateur n'existe pas Nous sommes sur W10 entreprise et en Domaine	PC pas connecté sur le réseau (UTP pas branché) -> Reconnecter le câbles et expliquer la raison à l'utilisateur	NON	NON
NW13	Ma collègue a créé un dossier partager et m'a dit d'y accéder par : "XX", je ne sais pas comment faire pouvez-vous m'aider? Et est-ce que j'aurai toujours accès au dossier, je dois travailler régulièrement dessus,	Guider l'utilisateur pour qu'il ait accès au dossier (si le stagiaire pense à mapper le partage c'est encore mieux)	VM	OUI
NW14	Je souhaiterais connecter mon pc en Hotspot sur mon GSM, pouvez-vous m'expliquer comment faire?	Demander la marque et le modèle du GSM et guider l'utilisateur pour la configuration de son GSM et comment s'y connecter	LAPTOP	NON
NW15	J'ai ramené mon laptop du bureau à la maison mais je n'ai pas accès à Internet	Au bureau, on fonctionne avec des adresses statiques, à la maison en DHCP → ajuster TCP/IP pour passer en DHCP (noter au préalable la configuration du bureau).	VM	NON