

Objectif de l'évaluation

Cette évaluation vise à tester les compétences des techniciens en matière de diagnostic et de résolution des problèmes matériels, logiciels et réseau à distance.

1. Liste complète des pannes classées par catégorie

1.1 Problèmes d'affichage et périphériques

1. Affichage W7 en mode W98
Cause : Services thèmes Windows désactivé
Résolution : Réactiver services thèmes Windows
2. Mon affichage est à l'envers
Cause : Paramètres d'affichage mal réglés
Résolution : Changer l'orientation dans les paramètres d'affichage
3. Moniteur avec couleurs rosées, bleutées
Cause : Mauvais réglage de l'écran
Résolution : Changer réglage écran
4. Touchpad ne fonctionne pas
Cause : Touchpad désactivé
Résolution : Réactiver touchpad

1.2 Problèmes de démarrage et alimentation

5. Boot Failure - Mauvais disque de démarrage
Cause : PC disposant de 2 HDD et bootant sur le mauvais
Résolution : Changer ordre de Boot
6. Boot Failure - Câble SATA HS
Cause : Câble SATA défectueux
Résolution : Changer câble SATA
7. Boot Failure - HDD HS
Cause : Bruit de clic indiquant une panne
Résolution : Changer HDD
8. Boot Failure - HDD mal connecté
Cause : Mauvaise connexion du disque dur
Résolution : Reconnecter HDD
9. CPU FAN ERROR + ordi qui se coupe
Cause : Ventilateur CPU mal connecté
Résolution : Reconnecter CPU FAN

1.3 Problèmes logiciels et système

10. Clavier en QWERTY

Cause : Pack langue FR-be désinstallé

Résolution : Télécharger pack langue FR-be

11. Chrome extrêmement lent

Cause : Nombreuses toolbars et extensions installées

Résolution : Restaurer paramètre par défaut de Chrome

12. Je ne sais plus éteindre mon PC

Cause : GPO empêchant l'accès au bouton Power

Résolution : Désactiver la GPO correspondante

13. Windows ne se met plus à jour

Cause : Services Windows Update désactivés

Résolution : Réactiver services Windows Update

1.4 Problèmes de réseau et internet

14. No internet

Cause : Mauvaise Config IP

Résolution : Réactiver obtention automatique

15. No internet

Cause : Mauvaise Config GW

Résolution : Réactiver obtention automatique

16. No internet

Cause : Mauvaise Config DNS

Résolution : Réactiver obtention automatique

17. No internet Chrome & EDGE

Cause : Mauvais proxy Chrome & EDGE

Résolution : Remettre détection auto Proxy Chrome & EDGE

18. Aucun réseau

Cause : Câble UTP HS

Résolution : Changer câble UTP

19. Aucun réseau

Cause : Carte réseau désactivée

Résolution : Réactiver carte

20. Pas de Wifi

Cause : Carte Wifi désactivée

Résolution : Réactiver carte

21. Imprimante non reconnue

Cause : Mauvais port

Résolution : Changer port

2. Critères d'évaluation

- Capacité à poser les bonnes questions pour identifier la panne
- Clarté des explications fournies à l'utilisateur
- Efficacité des solutions proposées
- Bonne gestion du temps et de la communication à distance