

### 14.6.3 Technicien à distance : Réparation d'une imprimante (Fiche Technicien du participant)

Imprimez et exécutez ce TP.

Au cours de ce TP, vous apprendrez à récolter des informations de la part du client, et à l'aider à réparer une imprimante. Documentez le problème du client dans l'ordre d'exécution suivant.

Nom de la société : Don's Delivery

Contact : Don Marley

Adresse de la société : 11 E. Main Street

Téléphone de la société : 1-800-555-0032

## Ordre d'exécution

### Génération d'un nouveau rapport

Catégorie Imprimante Code de fermeture    État Ouvert

Type :    Transmis Oui Élément   

en attente    En attente jusqu'au   

Impact sur les activités commerciales ? ☒ Oui ☐ Non

Résumé   

  

Numéro d'identification du boîtier    Type de connexion Ethernet

Priorité 2 Environnement   

Plate-forme de l'utilisateur Windows XP Professionnel

Description du problème : L'imprimante est allumée. Tous les câbles sont correctement  
connectés. L'imprimante dispose de suffisamment d'encre et de papier. L'imprimante  
est installée en tant qu'imprimante réseau sur tous les ordinateurs clients. Les autres  
utilisateurs peuvent imprimer sur l'imprimante.

  

  

Solution du problème :

**(Fiche Client du participant)**

Utilisez les coordonnées et la description de ce problème pour signaler les informations suivantes à un technicien de second niveau :

**Coordonnées**

Nom de la société : Don's Delivery  
Contact : Don Marley  
Adresse de la société : 11 E. Main Street  
Téléphone de la société : 1-800-555-0032

**Description du problème**

Je ne parviens pas à imprimer des documents sur notre imprimante. J'ai essayé d'éteindre puis de rallumer l'imprimante, mais ne parviens toujours pas à imprimer. L'imprimante fonctionnait normalement hier, mais aujourd'hui, plus aucun document ne s'imprime. Personne n'a touché à l'imprimante depuis hier, je ne comprends pas pourquoi elle n'imprime pas. Que puis-je faire pour imprimer mes documents ?

*(REMARQUE : Une fois que vous avez transmis la description du problème au technicien de second niveau, utilisez les informations complémentaires pour répondre aux éventuelles questions du technicien.)*

**Informations complémentaires**

- L'imprimante est hébergée par un ordinateur dédié sur le réseau.
- L'imprimante est un périphérique tout-en-un.
- Le support technique a résolu un problème similaire hier pour un autre utilisateur.