

15.8.3 TP : Technicien à distance : Résolution d'un problème réseau (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 un ordinateur qui présente des problèmes de connexion au réseau. Documentez le problème du client dans l'ordre d'exécution suivant.

Nom de la société : JH Paint Supply

Contact : Jill Henderson

Adresse de la société : 114 W. Main Street

Téléphone de la société : 1-888-555-2143

Ordre d'exécution

Génération d'un nouveau rapport

Catégorie Réseau Code de fermeture État Ouvert

Type : Transmis Oui Élément

en attente En attente jusqu'au

Impact sur les activités commerciales ? ☒ Oui ☐ Non

Résumé Un ordinateur ne parvient pas à se connecter à Internet, ni aux partages réseau,
ni aux imprimantes réseau.

Numéro d'identification du boîtier Type de connexion Sans fil

Priorité 2 Environnement

Plate-forme de l'utilisateur Windows XP Professionnel

Description du problème : Tous les ordinateurs démarrent correctement. L'ordinateur ne
se connecte pas aux partages ou à Internet. L'ordinateur n'a pas été déplacé. Les câbles
sont bien connectés. Les voyants de liaison clignotent.

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 : JH Paint Supply

Contact : Jill Henderson

Adresse de la société : 114 W. Main Street

Téléphone de la société : 1-888-555-2143

Description du problème

Il semble que le problème ne soit pas systématique. En général, tous les ordinateurs du réseau sont utilisés en permanence, donc tout semble fonctionner. Les jours où le trafic est important, chaque ordinateur est utilisé et il y en a toujours un qui n'arrive pas à se connecter. Je n'arrive pas à cerner le problème, car il ne se pose jamais deux fois sur le même ordinateur. Lorsqu'un ordinateur ne parvient pas à établir la connexion, je contrôle le raccordement de tous les câbles et vérifie toutes les connexions.

(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

- Windows XP Professionnel
- L'ordinateur n'a pas été récemment équipé d'un nouveau composant matériel.
- L'ordinateur n'a pas été déplacé récemment.
- Un ordinateur supplémentaire a été ajouté récemment au réseau.
- L'ordinateur ne présente aucune différence par rapport à hier.