

9.5.2 Technicien à distance : Collecte d'informations auprès du client (Fiche Technicien du participant)

Imprimez et exécutez ce TP.

Interrogez le client concernant les données nécessaires à l'opération de dépannage.
Documentez le problème du client dans l'ordre d'exécution suivant.

Nom de la société : _____

Contact : _____

Adresse de la société : _____

Téléphone de la société : _____

**Ordre
d'exécution**

Génération d'un nouveau rapport

Catégorie _____ Code de fermeture _____ État _____

Type _____ Transmis _____ En attente _____

Élément _____ En attente jusqu'au _____

Impact sur les activités commerciales ? ☐ Oui ☐ Non

Résumé _____

Numéro d'identification du boîtier _____ Type de connexion _____

Priorité _____ Environnement _____

Plate-forme de l'utilisateur _____

Description du problème : _____

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 premier niveau :

Coordonnées

Nom de la société : Organization of Associated Chartered Federations, Inc.

Contact : Henry Jones

Adresse de la société : 123 E. Main Street

Téléphone de la société : 480-555-1234

Catégorie : Sécurité

Description du problème

Je n'arrive pas à me connecter. J'arrivais à me connecter hier et les jours précédents. J'ai essayé de me connecter avec un autre ordinateur sans succès. J'ai reçu un message la semaine dernière concernant la modification de mon mot de passe, mais ne l'ai pas encore changé.

(REMARQUE : Une fois que vous avez transmis la description du problème au technicien de premier niveau, utilisez la configuration de l'ordinateur pour répondre aux éventuelles questions du technicien.)

Configuration de l'ordinateur

- Windows XP Professionnel
- Je ne sais pas quand a eu lieu la dernière mise à jour.
- En principe, un logiciel antivirus s'exécute au démarrage de l'ordinateur, mais je ne l'ai pas remarqué dernièrement.