

11.6.3 Technicien à distance : Réparation d'un problème de démarrage

(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 démarrage. Documentez le problème du client dans l'ordre d'exécution suivant.

Nom de la société : JH Travel, Inc.

Contact : Dan Handy

Adresse de la société : 204 N. Main Street

Téléphone de la société : 1-866-555-0998

Ordre d'exécution

Génération d'un nouveau rapport

Catégorie Matériel Code de fermeture État Ouvert

Type : Transmis Oui En attente

Élément En attente jusqu'au

Impact sur les activités commerciales ? ☒ Oui ☐ Non

Résumé L'ordinateur ne démarre pas. Il émet des bips en continu.

Numéro d'identification du boîtier Type de connexion

Priorité 2 Environnement

Plate-forme de l'utilisateur Windows XP Professionnel

Description du problème : L'ordinateur ne démarre pas. Le client ne connaît pas le fabricant du BIOS. Impossible d'identifier l'erreur à partir d'une séquence de bips.
Le client n'a pas entendu de sons inhabituels provenant de l'ordinateur. Le client ne sent aucune odeur de fumée ou d'éléments électroniques brûlés.

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 Travel, Inc.

Contact : Dan Handy

Adresse de la société : 204 N. Main Street

Téléphone de la société : 1-866-555-0998

Description du problème

Je travaille dans le domaine automobile, je connais bien le fonctionnement des voitures, mais pas celui des ordinateurs. L'activité était particulièrement calme ce matin, car je suppose que de plus en plus de gens utilisent les sites de voyage sur Internet. J'ai donc décidé, après mon café matinal, d'en savoir plus sur le fonctionnement de mon ordinateur. J'ai ouvert le boîtier et commencé à regarder de quoi il était composé. Lorsque j'ai tout remonté, tout semblait en ordre et toutes les pièces semblaient en place. Depuis, il ne fonctionne plus. Il émet des bips sans arrêt.

(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
- En dehors des bips, je n'ai pas entendu d'autres bruits inhabituels provenant de l'ordinateur
- Je ne sens aucune odeur de fumée ou de composants électronique brûlés
- L'ordinateur ne présente aucune différence par rapport à hier.