

8.12.2 Fiche de travail : Diagnostic d'un problème réseau (Fiche Technicien du participant)

Imprimez et exécutez cette fiche de travail.

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 : Handford Insurance _____

Contact : J. Halle _____

Adresse de la société : 1671 N. 52nd Ave. _____

Téléphone de la société : 555-9991 _____

**Ordre
d'exécution**

Génération d'un nouveau rapport

Catégorie de réseau _____ Code de fermeture _____ État Ouvert _____

Type _____ Transmis _____ En attente _____

Élément en attente _____ jusqu'au _____

Impact sur les activités commerciales ? X Oui O Non

Résumé : le client ne parvient pas à se connecter au réseau. Le client ne parvient pas à envoyer ou recevoir des messages électroniques. _____

Numéro d'identification du boîtier _____ Type de connexion _____

Priorité _____ Environnement _____

Plate-forme de l'utilisateur : Windows XP _____

Description du problème : le client ne parvient pas à accéder aux dossiers réseau. Le client ne parvient pas à envoyer ou recevoir des messages électroniques. Le client avait accès au réseau hier. _____

Solution du problème : _____

8.12.2 Fiche de travail : Diagnostic d'un problème réseau

(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 : Handford Insurance

Contact : J. Halle

Adresse de la société : 1671 N. 52nd Ave.

Téléphone de la société : 555-9991

Description du problème

Le client ne parvient pas à se connecter au réseau. Il peut ouvrir une session Windows, mais ne parvient pas à accéder à ses dossiers sur le réseau. Il n'a plus aucun accès à Internet. Tout fonctionnait parfaitement hier pendant qu'un collègue se servait de son ordinateur alors qu'il était malade à la maison, mais maintenant, cela ne fonctionne plus. La messagerie électronique ne fonctionne plus non plus. Il a essayé d'envoyer des messages, mais ils n'ont pas été envoyés. Ils se trouvent dans la Boîte d'envoi. Quelqu'un lui a signalé lui avoir envoyé un message dans la matinée, mais il ne l'a pas reçu. Il n'est pas arrivé à destination. Que faire ? Le client a un travail urgent à réaliser. Son responsable risque de ne pas apprécier cette inactivité. Pouvez-vous aider ce client à accéder au réseau ? à ses fichiers ? Et à sa messagerie ?

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

Informations complémentaires

- J'utilise Windows XP Professionnel.
- Je me connecte à Internet par câble.
- J'utilise un ordinateur de bureau.
- Tous mes collègues au bureau peuvent accéder à leurs fichiers.
- Tous mes collègues au bureau peuvent utiliser leur messagerie.