

13.5.3 Fiche de travail : Vérification des informations d'un ordre d'exécution

Au cours de ce TP, un technicien de centre d'appel de second niveau est chargé de trouver des méthodes de vérification des informations documentées par le technicien de premier niveau dans l'ordre d'exécution.

Un client se plaint que la connexion réseau de son ordinateur portable soit intermittente. Le client explique qu'il utilise une carte réseau sans fil PC Card pour se connecter au réseau. Le client pense que l'ordinateur portable est peut-être trop éloigné du point d'accès sans fil, même s'il ne sait pas où celui-ci se trouve.

En tant que technicien de second niveau, vous devez être en mesure de vérifier les informations de l'ordre d'exécution, en évitant de répéter les mêmes questions que le technicien de premier niveau. Reformulez, dans le tableau suivant, les questions du technicien de premier niveau pour rediriger le client.

| Technicien de premier niveau | Technicien de second niveau |
|---|-----------------------------|
| 1. Quels problèmes rencontrez-vous avec l'ordinateur portable ? | |
| 2. Quel est le nom du fabricant et le modèle de l'ordinateur portable ? | |
| 3. Quel est le système d'exploitation installé sur l'ordinateur portable ? | |
| 4. Par quel moyen l'ordinateur portable est-il alimenté ? | |
| 5. Quel composant ou application utilisiez-vous lorsque le problème s'est posé ? | |
| 6. L'ordinateur portable a-t-il récemment fait l'objet de modifications système ? | |
| 7. Votre ordinateur portable est-il équipé d'une connexion réseau sans fil ? | |
| 8. Votre carte PC Card est-elle installée correctement ? | |
| 9. Quelle est la quantité de mémoire installée sur votre ordinateur portable ? | |