

12.5.3 Technicien à distance : Résolution d'un problème lié au système d'exploitation

(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 : Main Street Stoneworks

Contact : Karin Jones

Adresse de la société : 4252 W Main St.

Téléphone de la société : 1-888-7744

**Ordre
d'exécution**

Génération d'un nouveau rapport

Catégorie Système d'exploitation Code de fermeture _____ État Ouvert

Type : _____ Transmis Oui Élément _____

En attente _____ En attente jusqu'au _____

Impact sur les activités commerciales ? ☒ Oui ☐ Non

Résumé Le client ne peut pas se connecter au réseau ni à Internet

Numéro d'identification du boîtier _____ Type de connexion Ethernet

Priorité 2 Environnement _____

Plate-forme de l'utilisateur Windows XP Professionnel

Description du problème : L'ordinateur démarre correctement. Le câble réseau est connecté. Les voyants de liaison ne fonctionnent pas. L'icône réseau n'apparaît pas sur la barre d'état système.

Solution du problème :

(Fiche Client de l'étudiant)

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 : Main Street Stoneworks

Contact : Karin Jones

Adresse de la société : 4252 W. Main St.

Téléphone de la société : 1-888-7744

Description du problème

Quand je suis arrivé au bureau ce matin, je n'arrivais pas à accéder à ma messagerie. Internet ne fonctionnait pas non plus. J'ai essayé de redémarrer mon ordinateur, mais cela n'a rien changé au problème. Je n'ai accès à aucun fichier. L'ordinateur réagit comme s'il était débranché, alors que cela n'est pas le cas. J'ai besoin de récupérer des fichiers du dossier sur lequel je travaillais hier. Il est primordial que je récupère mes fichiers afin que je puisse les envoyer à mon client. Je ne sais pas comment récupérer les fichiers ou les envoyer car ils sont introuvables sur le système. Que dois-je faire ?

(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
- Aucun nouveau matériel n'a été récemment installé sur l'ordinateur.
- Aucun réseau sans fil n'est disponible.
- L'ordinateur a détecté un nouveau matériel au démarrage.
- L'ordinateur n'a pas réussi à installer le nouveau matériel.