Travaux pratiques - Consignation des informations client dans l'ordre de travail (version de l'instructeur)

1. Introduction

En tant que technicien du centre d'assistance, vous collecterez des données auprès du client pour démarrer la procédure de dépannage. En tant que technicien de niveau 1, vous ne disposez pas des droits d'administrateur sur l'ordinateur du client. Les problèmes qui exigent des droits d'administrateur doivent être remontés à un technicien de niveau 2. Utilisez la fiche d'informations sur le client en page 2 ou celle fournie par votre instructeur pour documenter le problème du client dans l'ordre de travail ci-dessous. Affectez un numéro de dossier de votre choix et définissez sa priorité comme P2 (problème important). Décrivez le problème et recommandez une solution.

1. Fiche technicien

|  |  |
| --- | --- |
| Nom de la société : | Organization of Associated Chartered Federations, Inc.  **Ordre de travail** |
| Contact : | Braxton Jones |
| Adresse de la société : | 123 E. Main Street |
| Téléphone de la société : | 480-555-1234 |

***Générer une nouvelle demande***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Catégorie :** | Sécurité | | **Situation :** | Ouvert | | **Remonté :** | Oui |
| **Impact sur les activités de l'entreprise :** | | O **Oui** | O **Non** | |  |  |  |
| **Synthèse** | L'utilisateur ne peut pas ouvrir de session | | | | | | |
| **ID du dossier :** |  | | | **Priorité :** | |  | |
| **Plate-forme de l'utilisateur :** | Windows 7 | | |  | | | |

**Description du problème** :

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

L'utilisateur ne peut pas ouvrir de session sur plusieurs ordinateurs du réseau. Le mot de passe de l'utilisateur a probablement expiré.

**Solution au problème** :

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Faire remonter le problème à un administrateur de niveau 2 disposant des droits pour réinitialiser les mots de passe utilisateur.

**Remarque à l'intention de l'instructeur** : ces informations client ne sont que des exemples. Générez des scénarios supplémentaires que les étudiants peuvent utiliser pour s'entraîner à compléter les ordres de travail. Vous pouvez également former des groupes de deux étudiants etdemander à l'un d'eux de proposer un scénario. L'autre étudiant documente les informations du client. Demandez ensuite aux étudiants d'inverser les rôles.

**Informations sur le client**

Utilisez les coordonnées et la description du problème ci-dessous pour transmettre les informations suivantes à un technicien de niveau 1 :

**Coordonnées**

Nom de l'entreprise : Organization of Associated Chartered Federations, Inc.

Contact : Braxton Jones

**Remarque** : Braxton contribue de façon significative au fonctionnement quotidien de l'entreprise.

Adresse de la société : 123 E. Main Street

Téléphone de la société : 480-555-1234

Catégorie : Sécurité

**Description du problème**

Je ne peux pas ouvrir de session. J'y arrivais hier ainsi que tous les jours précédents. J'ai tenté d'ouvrir une session avec un autre ordinateur, mais je n'y suis pas arrivé non plus. J'ai reçu un e-mail la semaine dernière m'invitant à modifier mon mot de passe, mais je ne l'ai pas encore fait.

**Informations complémentaires**

* Windows 7