Travaux pratiques - Technicien à distance - Résolution d'un problème de démarrage (version de l'instructeur)

1. Introduction

Au cours de ces travaux pratiques, vous apprendrez à collecter des informations auprès du client et lui donnerez les instructions lui permettant de réparer un ordinateur qui ne démarre pas. Documentez le problème du client dans le bon de travail ci-dessous.

**Remarque à l'intention de l'instructeur** : au cours de ces travaux pratiques, un étudiant jouera le rôle du client, alors qu'un autre jouera le rôle du technicien. L'objectif ici est de montrer les compétences spécifiques requises pour aider un client à réparer un ordinateur à distance. Commencez les premiers travaux pratiques de technicien à distance par une démonstration pour que les étudiants comprennent comment ces travaux pratiques s'organisent.

* + - 1. Sélectionnez deux étudiants enclins à participer et possédant de solides compétences en dépannage.
      2. Placez-les dos à dos afin que les étudiants ne puissent pas se voir, ni voir l'ordinateur de l'autre.
      3. Le « client » doit se comporter en utilisateur inexpérimenté.
      4. Pendant la démonstration, posez des questions à la classe sur la procédure de dépannage. Par exemple : « Y a-t-il un meilleur moyen de formuler cette question ? », « L'étudiant-technicien oublie-t-il certaines étapes » ou « Que feriez-vous d'une autre manière ? ».
      5. Si, à un moment donné, les étudiants ne peuvent plus continuer, laissez le « client » faire des suggestions au « technicien ». Permettez également aux autres étudiants de faire des suggestions.
      6. Une fois la démonstration terminée, envoyez chaque équipe à sa place pour terminer ces travaux pratiques. Les étudiants de chaque équipe peuvent inverser les rôles de client et de technicien dans les prochains TP, de sorte qu'ils se familiarisent avec les deux aspects de l'exercice.

**Remarque à l'intention de l'instructeur** : appliquez une ou plusieurs des modifications matérielles suivantes sur chaque ordinateur du TP avant le cours, en fonction du temps dont vous disposez :

* Intervertissez les connexions de la souris et du clavier (PS2) si le matériel est disponible.
* Débranchez le câble d'alimentation du disque optique.
* Débranchez le câble de données du disque dur sur la carte mère.
* Sortir complètement la mémoire de son emplacement et la placer en bas du boîtier
* Coupez l'alimentation du panneau avant par le câble de commutation provenant de la carte mère

1. Fiche Technicien de l'étudiant

|  |  |
| --- | --- |
| Nom de la société : | JH Travel, Inc.  **Ordre de travail** |
| Contact : | Dan Handy |
| Adresse de la société : | 204 N. Main Street |
| Téléphone de la société : | 1-866-555-0998 |

***Générer une nouvelle demande***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Catégorie : | Matériel | Code de fermeture : | N/A | **Situation :** | Ouvert |
| Saisissez : | N/A | Remonté : | Oui | **En attente :** | N/A |
| Article : | N/A |  | **En attente jusqu'au :** | | N/A |
|  | | **Impact sur les activités commerciales ?** | | X **Oui** | O **Non** |
| **Synthèse** | L'ordinateur ne s'allume pas ou l'ordinateur émet constamment des bips. | | | | |
| **ID du dossier :** | 47 | | **Type de connexion :** | N/A | |
| **Priorité :** | 2 | | **Environnement :** | N/A | |
| **Plate-forme de l'utilisateur :** | Windows 7 | |  | | |

**Description du problème**:

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

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

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

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

L'ordinateur ne démarre pas. Le client ne connaît pas le fabricant du BIOS. Le client ne parvient pas à identifier l'erreur à partir de la séquence de bips. Le client n'a pas entendu d'autres bruits étranges provenant de l'ordinateur. Le client ne sent pas de fumée ni d'odeur de composants électroniques.

**Solution au problème** :

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

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

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

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

Connexions des câbles externes vérifiées. Les connexions de la souris et du clavier ont été inversées (le cas échéant). Elles ont été rétablies. Les connexions du matériel et les connexions des câbles ont été vérifiées. La mémoire n'a pas été installée. La mémoire vive a été installée par le client. Le câble d'alimentation du lecteur optique était débranché. Le câble d'alimentation du lecteur optique a été rebranché. Le câble de données du disque dur était déconnecté de la carte mère. Il a été reconnecté à la carte mère. L'ordinateur affichait « Disque non système ou erreur de disque » au démarrage. L'ordinateur a été arrêté, puis redémarré pour vérifier la solution. Le câble d'alimentation de l'interrupteur sur la façade avant a été débranché de la carte mère. Le câble d'alimentation de l'interrupteur sur la façade avant a été rebranché sur la carte mère.

1. Fiche Client de l'étudiant

Utilisez les coordonnées et la description du problème ci-dessous pour transmettre les informations suivantes à un technicien de niveau 2 :

**Coordonnées**

Nom de l'entreprise : 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**

Alors moi, mon boulot c'est les voitures et là je m'y connais, mais je ne comprends rien au fonctionnement de mon ordinateur. Ce matin, il était vraiment lent. C'est sûrement à cause de tous ces gens qui utilisent les sites de voyage en ligne. Du coup, après mon café, j'ai décidé de comprendre comment mon ordinateur fonctionne. J'ai ouvert le boîtier et j'ai commencé à regarder les différents composants. Lorsque j'ai tout remis en place, tout semblait normal, il ne restait aucune pièce. Maintenant, il ne fonctionne plus du tout. Il émet des bips incessants.

**Remarque** : une fois que vous avez décrit le problème à un technicien de niveau 2, utilisez les Informations supplémentaires pour répondre à toutes les questions que le technicien peut poser.

**Informations complémentaires**

* Windows 7
* L'ordinateur ne comporte pas de nouveau matériel
* L'ordinateur n'a pas été déplacé récemment.
* Hormis les bips, je n'ai pas entendu d'autres bruits étranges provenant de l'ordinateur
* Je ne sens pas d'odeur de fumée ni de brûlé
* L'ordinateur semble être comme hier