Travaux pratiques - Technicien à distance - Résolution d'un problème lié au système d'exploitation (version de l'instructeur)

1. Introduction

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

**Remarque à l'intention de l'instructeur** : l'objectif ici est de montrer les compétences spécifiques requises pour aider un client à réparer un ordinateur à distance.

1. Configuration pour les travaux pratiques

* Créez un point de restauration sur chaque ordinateur qui présentera le problème.
* Démarrez un des ordinateurs de chaque groupe en mode sans échec.
* Utilisez le panneau de configuration pour rechercher le nom et l'emplacement des pilotes utilisés par la carte réseau.
* Sauvegardez le pilote de la carte réseau sur un lecteur flash USB. Supprimez les fichiers de **C:\Windows\System32\Drivers**.
* Redémarrez l'ordinateur normalement et annulez l'installation du pilote de la carte réseau.
* Éteignez les routeurs sans fil de la salle de classe.

1. Fiche Technicien de l'étudiant

|  |  |
| --- | --- |
| Nom de la société : | Main Street Stoneworks  **Ordre de travail** |
| Contact : | Karin Jones |
| Adresse de la société : | 4252 W. Main Street |
| Téléphone de la société : | 1-888-774-4444 |

***Générer une nouvelle demande***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Catégorie :** | Système d'exploitation | **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** | Le client ne peut pas se connecter au réseau ni à Internet. | | | | |
| **ID du dossier :** | 78 | | **Type de connexion :** | Ethernet | |
| **Priorité :** | 2 | | **Environnement :** | N/A | |
| **Plate-forme de l'utilisateur :** | Windows 7 | |  | | |

**Description du problème** :

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

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

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

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

L'ordinateur démarre correctement. Le câble réseau est branché. Les voyants de liaison ne fonctionnent pas. L'icône du réseau n'est pas visible dans la barre d'état.

**Solution au problème** :

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

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

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

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

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

Aucune connexion réseau affichée avec ipconfig. Aucune connexion réseau affichée dans la section Connexions réseau du Panneau de configuration. Le gestionnaire de périphériques affiche uniquement une carte réseau sans fil. Changements de matériels analysés sur l'ordinateur. Carte réseau détectée. Pilotes non disponibles. Utilisation de la Restauration système pour restaurer l'ordinateur au dernier point de restauration avant aujourd'hui. Ordinateur de l'utilisateur redémarré. Le réseau fonctionne normalement. Ordinateur de l'utilisateur arrêté et redémarré. L'utilisateur peut à présent se connecter à Internet et envoyer/recevoir des e-mails.

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 : Main Street Stoneworks

Contact : Karin Jones

Adresse de la société : 4252 W. Main Street

Téléphone de la société : 1-888-774-4444

**Description du problème**

Quand je suis arrivée au bureau aujourd'hui, je ne pouvais pas accéder à mes e-mails. Internet ne fonctionnait pas non plus. J'ai tenté de redémarrer mon ordinateur, mais cela n'a pas résolu les problèmes. Je ne peux pas non plus accéder aux fichiers dont j'ai besoin. C'est comme si quelqu'un avait débranché l'alimentation, sauf qu'elle est bien branchée. J'ai besoin d'accéder aux fichiers du dossier sur lequel je travaillais hier. Je dois absolument les envoyer à mon client. Je ne sais pas comment récupérer les fichiers ou les envoyer, car mon ordinateur n'arrive pas à les trouver. Que dois-je faire ?

**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
* Aucun nouveau matériel n'a été installé sur l'ordinateur récemment
* Il n'existe pas de réseau sans fil disponible au bureau
* L'ordinateur a détecté un nouveau matériel au démarrage
* L'ordinateur n'a pas pu installer le nouveau matériel