Travaux pratiques - Technicien à distance - Résolution d'un problème de réseau (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.

1. Configuration pour les travaux pratiques

**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.

* Sur le routeur sans fil, réglez le nombre maximal d'utilisateurs pour DHCP sur une valeur égale au nombre d'ordinateurs connectés au routeur sans fil avec des câbles de raccordement Ethernet moins 1.

Exemple : si vous connectez 4 ordinateurs à chaque routeur sans fil avec des câbles de raccordement Ethernet, réglez le nombre maximal d'utilisateurs DHCP sur 3. Ce paramètre se trouve sous **Setup > Basic Setup (Configuration > Configuration de base)** sur le routeur sans fil.

* Effacez la table DHCP sur le routeur sans fil de sorte que chaque ordinateur ou appareil mobile doive renouveler l'adresse IP attribuée par DHCP.
* Renouvelez les adresses IP de tous les ordinateurs connectés au routeur sans fil, à l'exception de l'ordinateur qui sera endommagé. Vérifiez que ces adresses IP sont comprises dans la plage DHCP du routeur sans fil.
* Renouvelez l'adresse IP de l'ordinateur « endommagé ». Il reçoit une adresse IP 169.254.x.x, car le serveur DHCP n'a plus d'adresses à attribuer.

1. Fiche Technicien de l'étudiant

|  |  |
| --- | --- |
| Nom de la société : | JH Paint Supply  **Ordre de travail** |
| Contact : | Jill Henderson |
| Adresse de la société : | 114 W. Main Street |
| Téléphone de la société : | 1-888-555-2143 |

***Générer une nouvelle demande***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Catégorie :** | Réseau | **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** | Un ordinateur ne peut pas connecter à Internet, ni aux partages réseau, ni aux imprimantes réseau. | | | | | |
| **ID du dossier :** | 50 | | **Type de connexion :** | | Sans fil | |
| **Priorité :** | 2 | | **Environnement :** | | N/A | |
| **Plate-forme de l'utilisateur :** | Windows 7 | |  | | | |

**Description du problème**:

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

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

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

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

Tous les ordinateurs démarrent correctement. L'ordinateur ne se connecte pas aux partages ni à Internet. L'ordinateur n'a pas été déplacé. Les raccordements des câbles sont corrects. Les témoins de liaison clignotent.

**Solution au problème** :

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

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

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

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

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

Adresses IP vérifiées sur tous les ordinateurs. Adresse IP renouvelée sur l'ordinateur posant problème. L'ordinateur reçoit l'adresse IP 169.254.x.x. L'ordinateur a redémarré. Le routeur sans fil a redémarré. Les paramètres du routeur sans fil ont été vérifiés. Le routeur sans fil ne disposait pas de suffisamment d'adresses IP attribuées au réseau sans fil dans l'étendue DHCP pour répondre à tous les clients. Le paramètre DHCP sur le routeur a été remplacé par la valeur par défaut de 50 adresses IP. L'ordinateur a été arrêté et redémarré. L'adresse IP figurait bien dans la plage admise. La connexion aux partages et à Internet s'effectue correctement.

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 Paint Supply

Contact : Jill Henderson

Adresse de la société : 114 W. Main Street

Téléphone de la société : 1-888-555-2143

**Description du problème**

Le problème ne semble pas être toujours présent. En général, les ordinateurs du réseau ne sont pas tous utilisés tout le temps, donc tout semble OK. Certains jours, tous les ordinateurs sont utilisés et il y en a toujours un qui ne peut pas se connecter. Je n'arrive pas à résoudre ce problème, car en général ce n'est pas le même ordinateur. Lorsqu'un ordinateur n'arrive pas à se connecter, je vérifie que tous les câbles et les branchements sont OK.

**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.
* Un ordinateur supplémentaire a été ajouté au réseau récemment
* L'ordinateur semble être comme hier