Travaux pratiques - Collecte d'informations auprès du client (Version de l'instructeur)

Dans ces travaux pratiques, vous jouerez le rôle d'un technicien d'un centre d'appels et poserez des questions fermées et ouvertes à un client à propos d'un problème d'ordinateur portable.

Un client se plaint que la connexion réseau sur l'ordinateur portable ne fonctionne que par intermittence. Le client indique qu'il utilise une carte PC Card pour la connexion au réseau sans fil. Le client pense que l'ordinateur portable est peut-être trop éloigné du point d'accès sans fil, sans savoir où il se trouve.

En tant que technicien, vous devez être en mesure de poser des questions qui seront consignées sur un ordre de travail. Dans le tableau ci-dessous, notez les questions fermées et ouvertes que vous poseriez au client.

|  |  |
| --- | --- |
| Questions fermées | Questions ouvertes |
| Depuis combien de temps la connexion réseau fonctionne-t-elle mal ? | Quels sont les problèmes que vous rencontrez avec l'ordinateur portable ? |
| Quels sont le fabricant et le modèle de l'ordinateur portable ? | Quelles modifications système ont été apportées récemment à l'ordinateur portable ? |
| Quel est le système d'exploitation installé sur l'ordinateur portable ? | Que faisiez-vous lorsque le problème s'est produit ? |
| Avez-vous récemment installé de nouvelles mises à jour ou de nouveaux pilotes ? | Quelles mises à jour ou nouveaux pilotes avez-vous installés récemment ? |
| Votre ordinateur portable a-t-il une connexion réseau sans fil ? | Expliquez-moi comment reproduire le problème ou l'erreur. |
| Votre carte PC Card est-elle convenablement installée ? |  |
| Merci d'ouvrir la fenêtre État de Connexion réseau sans fil et de m'indiquer les informations de connexion. |  |