

# Travaux pratiques - Technicien à distance - Résolution d'un problème de sécurité

## Introduction

Vous allez collecter des données auprès du client pour démarrer la procédure de dépannage. Vous allez documenter le problème du client et la solution à ce problème dans l'ordre de travail.

## Fiche Technicien de l'étudiant

Nom de la société :	Smith Lumber Supply
Contact :	James Smith
Adresse de la société :	1234 S. Main Street
Téléphone de la société :	801-555.1212

### Ordre de travail

[Générer une nouvelle demande](#)

Catégorie :		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 ?		<input checked="" type="radio"/> Oui	<input type="radio"/> Non
Synthèse					
ID du dossier :	102	Type de connexion :			
Priorité :	2	Environnement :		N/A	
Plate-forme de l'utilisateur :					

## Description du problème :

---



---



---



---

**Solution au problème :**

---

---

---

---

---

**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 : Smith Lumber Supply

Contact : James Smith

Adresse de la société : 1234 S. Main Street

Téléphone de la société : 801-555-1212

Catégorie : Sécurité

**Description du problème**

Vous ne parvenez pas à vous servir de la connexion sans fil de votre ordinateur portable lorsque vous êtes au bureau. Pourtant, elle fonctionne normalement chez vous et au cybercafé d'en bas, mais pour une raison indéterminée, vous ne pouvez vous connecter nulle part au bureau. Vous allez donc utiliser une connexion par câble Ethernet. La connexion par câble fonctionne normalement.

**Remarque** : une fois que vous avez transmis la description du problème, utilisez les informations complémentaires pour répondre aux éventuelles questions de votre binôme de travaux pratiques.

**Informations complémentaires**

- Windows 7
- Le client sans fil peut voir le réseau sans fil.
- Ma connexion réseau fonctionnait normalement au bureau hier.
- Je peux me connecter à l'aide d'un câble Ethernet.
- Mon compte sans fil est valide.
- La connexion sans fil fonctionne pour d'autres collègues.
- Je n'ai rien modifié dans mes paramètres de sécurité sans fil.
- Un nouveau routeur sans fil a été installé sur le réseau hier.