

Travaux pratiques - Technicien à distance - Résolution d'un problème lié au système d'exploitation

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.

Fiche Technicien de l'étudiant

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

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 :	78	Type de connexion :	Ethernet
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 : 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