

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

## 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 : JH Paint Supply

Contact : Jill Henderson

Adresse de la société : 114 W. Main Street

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

**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="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non			

## Synthèse

ID du dossier :	50	Type de connexion :	Sans fil
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 : 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