

Travaux pratiques - Consignation des informations client dans l'ordre de travail

Introduction

En tant que technicien du centre d'assistance, vous collecterez des données auprès du client pour démarrer la procédure de dépannage. En tant que technicien de niveau 1, vous ne disposez pas des droits d'administrateur sur l'ordinateur du client. Les problèmes qui exigent des droits d'administrateur doivent être remontés à un technicien de niveau 2. Utilisez la fiche d'informations sur le client en page 2 ou celle fournie par votre instructeur pour documenter le problème du client dans l'ordre de travail ci-dessous. Affectez un numéro de dossier de votre choix et définissez sa priorité comme P2 (problème important). Décrivez le problème et recommandez une solution.

Fiche technicien

Nom de la société :

Contact :

Adresse de la société :

Téléphone de la société :

Ordre de travail

Générer une nouvelle demande

Catégorie :

Situation :

Remonté :

Impact sur les activités de l'entreprise :

☐ Oui

☐ Non

Synthèse

ID du dossier :

Priorité :

Plate-forme de l'utilisateur :

Description du problème :

Solution au problème :

Informations sur le client

Utilisez les coordonnées et la description du problème ci-dessous pour transmettre les informations suivantes à un technicien de niveau 1 :

Coordonnées

Nom de l'entreprise : Organization of Associated Chartered Federations, Inc.

Contact : Braxton Jones

Remarque : Braxton contribue de façon significative au fonctionnement quotidien de l'entreprise.

Adresse de la société : 123 E. Main Street

Téléphone de la société : 480-555-1234

Catégorie : Sécurité

Description du problème

Je ne peux pas ouvrir de session. J'y arrivais hier ainsi que tous les jours précédents. J'ai tenté d'ouvrir une session avec un autre ordinateur, mais je n'y suis pas arrivé non plus. J'ai reçu un e-mail la semaine dernière m'invitant à modifier mon mot de passe, mais je ne l'ai pas encore fait.

Informations complémentaires

- Windows 7