

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

## Introduction

Au cours de ces travaux pratiques, vous apprendrez à collecter des informations auprès du client et lui donnerez les instructions lui permettant de réparer un ordinateur qui ne démarre pas. Documentez le problème du client dans le bon de travail ci-dessous.

## Fiche Technicien de l'étudiant

Nom de la société : JH Travel, Inc.

Contact : Dan Handy

Adresse de la société : 204 N. Main Street

Téléphone de la société : 1-866-555-0998

**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 :	47	Type de connexion :	N/A
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 Travel, Inc.

Contact : Dan Handy

Adresse de la société : 204 N. Main Street

Téléphone de la société : 1-866-555-0998

### Description du problème

Alors moi, mon boulot c'est les voitures et là je m'y connais, mais je ne comprends rien au fonctionnement de mon ordinateur. Ce matin, il était vraiment lent. C'est sûrement à cause de tous ces gens qui utilisent les sites de voyage en ligne. Du coup, après mon café, j'ai décidé de comprendre comment mon ordinateur fonctionne. J'ai ouvert le boîtier et j'ai commencé à regarder les différents composants. Lorsque j'ai tout remis en place, tout semblait normal, il ne restait aucune pièce. Maintenant, il ne fonctionne plus du tout. Il émet des bips incessants.

**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.
- Hormis les bips, je n'ai pas entendu d'autres bruits étranges provenant de l'ordinateur
- Je ne sens pas d'odeur de fumée ni de brûlé
- L'ordinateur semble être comme hier