

14.6.3 TP : technicien à distance : résolution d'un problème d'imprimante

(Fiche Technicien du participant)

Imprimez et effectuez ce TP.

Au cours de ce TP, vous apprendrez à récolter des informations de la part du client, et à l'aider à réparer une imprimante. Documentez le problème du client dans l'ordre d'exécution suivant.

Nom de la société : Don's Delivery
Contact : Don Marley
Adresse de la société : 11 E. Main Street
Téléphone de la société : 1-800-555-0032

**Ordre
d'exécution**

Génération d'un nouveau rapport

Catégorie Imprimante Code de fermeture ____ État Ouvert
Type : _____ Transmis Oui Élément _____
en attente _____ En attente jusqu'au _____

Impact sur les activités commerciales ? Oui Non

Résumé _____

Numéro d'identification du boîtier_ Type de connexion Ethernet
Priorité 2 Environnement _____
Plate-forme de l'utilisateur Windows XP Professionnel

Description du problème : L'imprimante est allumée. Tous les câbles sont correctement connectés. L'imprimante dispose de suffisamment d'encre et de papier. L'imprimante est installée en tant qu'imprimante réseau sur tous les ordinateurs clients. Les autres utilisateurs peuvent imprimer sur l'imprimante.

Solution du problème : _____

(Fiche Client du participant)

Utilisez les coordonnées et la description de ce problème pour signaler les informations suivantes à un technicien de second niveau :

Coordonnées

Nom de la société : Don's Delivery
Contact : Don Marley
Adresse de la société : 11 E. Main Street
Téléphone de la société : 1-800-555-0032

Description du problème

Je ne parviens pas à imprimer des documents sur notre imprimante. J'ai essayé d'éteindre puis de rallumer l'imprimante, mais ne parviens toujours pas à imprimer. L'imprimante fonctionnait normalement hier, mais aujourd'hui, plus aucun document ne s'imprime. Personne n'a touché à l'imprimante depuis hier, je ne comprends pas pourquoi elle n'imprime pas. Que puis-je faire pour imprimer mes documents ?

(REMARQUE : Une fois que vous avez transmis la description du problème au technicien de second niveau, utilisez les informations complémentaires pour répondre aux éventuelles questions du technicien.)

Informations complémentaires

- L'imprimante est hébergée par un ordinateur dédié sur le réseau.
- L'imprimante est un périphérique tout-en-un.
- Le support technique a résolu un problème similaire hier pour un autre utilisateur.