

16.5.3 TP : technicien à distance : résolution d'un problème de sécurité

(Fiche Technicien du participant)

Imprimez et effectuez ces travaux pratiques.

Interrogez le client concernant les données nécessaires à l'opération de dépannage.
Documentez le problème du client dans l'ordre d'exécution suivant.

Nom de la société : Smith Lumber Supply

Contact : James Smith

Adresse de la société : 1234 S. Main Street

Téléphone de la société : 801-555.1212

**Ordre
d'exécution**

Génération d'un nouveau rapport

Catégorie Sécurité Code de fermeture _____ État Ouvert

Type _____ Transmis _____ En attente _____

Élément _____ En attente jusqu'au _____

Impact sur les activités commerciales ? Oui Non

Résumé Le client ne peut pas utiliser la connexion sans fil de son ordinateur portable au bureau.

Numéro d'identification du boîtier _____ Type de connexion Sans fil

Priorité _____ Environnement _____

Plate-forme de l'utilisateur Windows XP Professionnel

Description du problème : La connexion sans fil du client ne fonctionne nulle part sur son lieu de travail. Le client peut se servir de sa connexion sans fil à domicile et en d'autres lieux.

Solution du problème :

(Fiche Client du participant)

Utilisez les coordonnées et la description du problème ci-dessous pour signaler les informations suivantes à votre partenaire des travaux pratiques, qui jouera le rôle d'un technicien de second niveau : Celui-ci vous guidera à distance tout au long du processus de dépannage et de résolution de votre connexion sans fil. Vous devez exécuter les tâches que vous suggère votre partenaire des travaux pratiques.

Coordonnées

Nom de la société : Smith Lumber Supply

Contact : James Smith

Adresse de la société : 1234 S. Main Street

Téléphone de la société : 801-555-1212

Catégorie : Sécurité

Description du problème

Vous ne parvenez pas à vous servir de la connexion sans fil de votre ordinateur portable lorsque vous êtes au bureau. Cette connexion sans fil fonctionne normalement à domicile et au cyber-café d'en bas, mais pour une raison ou une autre, elle ne se connecte nulle part au bureau. Comme vous ne parvenez pas à accéder à la connexion sans fil, vous utilisez à la place une connexion par câble Ethernet. La connexion par câble fonctionne normalement.

REMARQUE : une fois que vous avez transmis la description du problème, utilisez les informations complémentaires pour répondre aux éventuelles questions de votre partenaire des travaux pratiques.

Informations complémentaires

- Windows XP Professionnel
- Client sans fil XP
- Le client sans fil peut visualiser le réseau sans fil.
- Ma connexion réseau fonctionnait normalement au bureau hier.
- Je peux me connecter à l'aide d'un câble Ethernet.
- Mon compte sans fil est valide.
- La connexion sans fil fonctionne pour d'autres collègues.
- Je n'ai apporté aucune modification à mes paramètres de sécurité sans fil.
- Un nouveau routeur sans fil a été installé sur le réseau hier.