

## IT Essentials 5.0

### 10.4.2.2 Fiche de travail – Collecte d’informations auprès du client (Fiche Technicien de l’étudiant)

Imprimez et faites cet exercice.

Recueillez les informations nécessaires auprès du client (un autre étudiant désigné par l’instructeur) pour commencer le dépannage. Documentez le problème du client dans le bon de travail ci-dessous.

Nom de la société : \_\_\_\_\_

Contact : \_\_\_\_\_

Adresse de la société : \_\_\_\_\_

Téléphone de la société : \_\_\_\_\_

**Bon de travail**

#### *Ouverture d’un nouveau dossier d’incident*

Catégorie \_\_\_\_\_ Code de fermeture \_\_\_\_\_ État \_\_\_\_\_

Type \_\_\_\_\_ Transféré \_\_\_\_\_ En attente \_\_\_\_\_

Élément \_\_\_\_\_ En attente jusqu’au \_\_\_\_\_

Impact sur les activités de l’entreprise ?  Oui  Non

Résumé \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

N° dossier \_\_\_\_\_

Type de connexion \_\_\_\_\_

Priorité \_\_\_\_\_

Environnement \_\_\_\_\_

Plate-forme de l’utilisateur \_\_\_\_\_

Description du problème : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Solution : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**(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 1 :

**Coordonnées**

Nom de la société : Organization of Associated Chartered Federations, Inc.

Contact : Braxton Jones

Adresse de la société : 123 E. Main Street

Téléphone de la société : 480-555-1234

Catégorie : Sécurité

**Description du problème**

Je n'arrive pas à ouvrir une 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.

*(REMARQUE : une fois que vous avez transmis la description du problème à un technicien de niveau 1, utilisez la Configuration de l'ordinateur pour répondre à toutes les questions que le technicien peut poser.)*

**Configuration de l'ordinateur**

- Windows 7
- Je ne sais pas quand a eu lieu la dernière mise à jour.
- Il y avait une sorte de programme antivirus qui s'exécutait lorsque je démarrais l'ordinateur, mais je ne l'ai pas vu récemment.