

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.