

IT Essentials 5.0

12.1.1.5 Travaux pratiques – Technicien à distance – Résolution d’un problème de démarrage

(Fiche Technicien de l’étudiant)

Imprimez et faites cet exercice.

Au cours de ce TP, vous allez recueillir des informations auprès du client et l’aider à réparer un ordinateur qui présente des problèmes de démarrage. Documentez le problème dans le bon de travail suivant.

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

Bon de travail

Ouverture d’un nouveau dossier d’incident

Catégorie Matériel Code de fermeture _____ État Ouvert

Type : _____ Transféré Oui En attente _____

Élément _____ En attente jusqu’au _____

Impact sur les activités de l’entreprise ? Oui Non

Résumé L’ordinateur ne démarre pas. Il émet constamment des bips.

N° dossier _____ Type de connexion _____

Priorité 2 Environnement _____

Plate-forme de l’utilisateur Windows 7

Description du problème : L’ordinateur ne démarre pas. Le client ne connaît pas le fabricant du BIOS. Impossible d’identifier l’erreur à partir de la séquence de bips. Le client n’a pas entendu de bruits étranges provenant de l’ordinateur. Le client ne sent pas de fumée ni d’odeur de brûlé.

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 2 :

Coordonnées

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

Description du problème

Voilà, 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.

(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