

## IT Essentials 5.0

**12.2.1.5 Travaux pratiques – Technicien à distance – Résolution d’un problème lié au système d’exploitation****(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 ayant des problèmes de connexion au réseau. Documentez le problème en question dans le bon de travail suivant.

**Nom de la société :** Main Street Stoneworks

**Contact :** Karin Jones

**Adresse de la société :** 4252 W Main St.

**Téléphone de la société :** 1-888-774-4444

**Bon de travail*****Ouverture d’un nouveau dossier d’incident***

Catégorie Système d’exploitation 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 Le client ne peut pas se connecter au réseau ou à Internet.

N° dossier \_\_\_\_\_ Type de connexion Ethernet

Priorité 2 Environnement \_\_\_\_\_

Plate-forme de l’utilisateur Windows 7

Description du problème : L’ordinateur démarre correctement. Le câble réseau est branché. Les voyants de liaison ne fonctionnent pas. L’icône du réseau n’est pas visible dans la barre d’état.

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 : Main Street Stoneworks

Contact : Karin Jones

Adresse de la société : 4252 W. Main St.

Téléphone de la société : 1-888-774-4444

**Description du problème**

Lorsque je suis arrivée au bureau aujourd'hui, je ne pouvais pas accéder à mes e-mails. Internet ne fonctionnait pas non plus. J'ai tenté de redémarrer mon ordinateur, mais cela n'a pas résolu les problèmes. Je ne peux pas non plus accéder aux fichiers dont j'ai besoin. C'est comme si quelqu'un avait débranché l'alimentation, sauf qu'elle est bien branchée. J'ai besoin d'accéder à des fichiers du dossier sur lequel je travaillais hier. Je dois absolument les envoyer à mon client. Je ne sais pas comment récupérer les fichiers ou les envoyer, car mon ordinateur n'arrive pas à les trouver. Que dois-je faire ?

*(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
- Aucun nouveau matériel n'a été installé sur l'ordinateur récemment
- Il n'existe pas de réseau sans fil disponible au bureau
- L'ordinateur a détecté un nouveau matériel au démarrage
- L'ordinateur n'a pas pu installer le nouveau matériel