

IT Essentials 5.0

12.3.1.5 Travaux pratiques - Technicien à distance - Résolution d'un problème réseau**(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 connexion au réseau. Documentez le problème dans le bon de travail suivant.

Nom de la société : JH Paint Supply

Contact : Jill Henderson

Adresse de la société : 114 W. Main Street

Téléphone de la société : 1-888-555-2143

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

Catégorie Réseau 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 Un ordinateur ne peut pas se connecter à Internet, aux partages de réseau ou aux imprimantes réseau.

N° dossier _____ Type de connexion Sans fil

Priorité 2 Environnement _____

Plate-forme de l'utilisateur Windows 7

Description du problème : Tous les ordinateurs ont démarré correctement.

L'ordinateur ne se connecte pas aux partages ni à Internet. L'ordinateur n'a pas été déplacé. Les câbles sont correctement branchés. Les témoins de liaison clignotent.

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 Paint Supply

Contact : Jill Henderson

Adresse de la société : 114 W. Main Street

Téléphone de la société : 1-888-555-2143

Description du problème

Le problème ne semble pas être toujours présent. En général, les ordinateurs du réseau ne sont pas tous utilisés tout le temps, donc tout semble OK. Certains jours, tous les ordinateurs sont utilisés et il y en a toujours un qui ne peut pas se connecter. Je n'arrive pas à résoudre ce problème, car en général ce n'est pas le même ordinateur. Lorsqu'un ordinateur n'arrive pas à se connecter, je vérifie que tous les câbles et les branchements sont OK.

(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.
- Un ordinateur supplémentaire a été ajouté au réseau récemment
- L'ordinateur semble être comme hier