IT Essentials 5.0

12.5.1.5 Travaux pratiques – Technicien à distance – Résolution d'un problème d'imprimante

(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 une imprimante. Documentez le problème dans le bon de travail suivant.

Nom de la société : Don's Delivery
Contact : Don Marley
Adresse de la société : 11 E. Main Street
Téléphone de la société : 1-800-555-0032

Bon de travail

Ouverture d'un nouveau dossier d'incident

Catégorie Imprimante Code de fermeture _____ État Ouvert

Type : _____ Transféré Oui En attente _____

Élément _____ En attente jusqu'au _____

Impact sur les activités de l'entreprise ? X Oui O Non

Résumé_____

ID dossier#_____ Type de connexion Ethernet
Priorité 2 Environnement _____
Plate-forme de l'utilisateur Windows 7

Description du problème : l'imprimante est sous tension. Les raccordements des câbles sont corrects. L'imprimante a de l'encre et du papier. L'imprimante est installée comme imprimante réseau sur tous les ordinateurs clients. D'autres utilisateurs peuvent imprimer sur l'imprimante.

Solution

© 2013 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés. Ce document contient des informations publiques Cisco.

(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 : Don's Delivery
Contact : Don Marley
Adresse de la société : 11 E. Main Street
Téléphone de la société : 1-800-555-0032

Description du problème
Je n'arrive pas à imprimer des documents sur notre imprimante. J'ai éteint puis rallumé l'imprimante, mais je ne peux toujours pas imprimer. L'imprimante fonctionnait parfaitement hier, mais à présent aucun document ne s'imprime. Personne n'a touché l'imprimante depuis hier et je ne comprends pas pour quelle raison elle ne fonctionne pas. Que puis-je faire pour imprimer mes documents ?

(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

- L'imprimante est hébergée sur un ordinateur dédié sur le réseau
- Le support technique a résolu un problème similaire pour un utilisateur hier

© 2013 Cisco et/ou ses filiales. Tous droits réservés. Ce document contient des informations publiques Cisco.