

IT Essentials 5.0

12.6.1.5 Travaux pratiques – Technicien à distance – Résolution d’un problème de sécurité**(Fiche Technicien de l’étudiant)**

Imprimez et faites cet exercice.

Interrogez le client pour obtenir les informations nécessaires au dépannage. Documentez le problème du client dans le bon de travail ci-dessous.

Nom de la société : Smith Lumber Supply
Contact : James Smith
Adresse de la société : 1234 S. Main Street
Téléphone de la société : 801-555.1212

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

Catégorie Sécurité Code de fermeture _____ État Ouvert

Type _____ Transféré _____ En attente _____

Élément _____ En attente jusqu’au _____

Impact sur les activités de l’entreprise ? Oui Non

Résumé Le client ne peut pas utiliser la connexion sans fil de son ordinateur portable au bureau

ID dossier _____ Type de connexion Sans fil
Priorité _____ Environnement _____
Plate-forme de l’utilisateur Windows 7

Description du problème : la connexion sans fil du client ne fonctionne pas sur son lieu de travail. Il peut utiliser la connexion sans fil à son domicile et ailleurs.

Solution :

(Fiche Client de l'étudiant)

Utilisez les coordonnées et la description du problème ci-dessous pour transmettre les informations suivantes à votre binôme. Celui-ci jouera le rôle d'un technicien de niveau 2. Il vous guidera à distance tout au long du dépannage et de la résolution de votre problème de connexion sans fil. Vous devez faire ce qu'il vous demande.

Coordonnées

Nom de la société : Smith Lumber Supply
Contact : James Smith
Adresse de la société : 1234 S. Main Street
Téléphone de la société : 801-555-1212
Catégorie : Sécurité

Description du problème

Vous ne parvenez pas à utiliser la connexion sans fil de votre ordinateur portable lorsque vous êtes au bureau. Pourtant, elle fonctionne normalement chez vous et au cybercafé d'en bas, mais pour une raison indéterminée, vous ne pouvez vous connecter nulle part au bureau. Vous allez donc utiliser une connexion par câble Ethernet. La connexion par câble fonctionne normalement.

(REMARQUE : une fois que vous avez transmis la description du problème, utilisez les informations complémentaires pour répondre aux éventuelles questions de votre binôme.)

Informations complémentaires

- Windows 7.
- Client sans fil 7.
- Le client sans fil peut voir le réseau sans fil.
- Ma connexion réseau fonctionnait normalement au bureau hier.
- Je peux me connecter à l'aide d'un câble Ethernet.
- Mon compte sans fil est valide.
- La connexion sans fil fonctionne pour d'autres collègues.
- Je n'ai rien modifié dans mes paramètres de sécurité sans fil.
- Un nouveau routeur sans fil a été installé sur le réseau hier.