

IT Essentials 5.0

8.5.2.2 Travaux pratiques – Dépannage des appareils mobiles

Introduction

Imprimez et faites ces travaux pratiques.

Au cours de ce TP, vous allez analyser des scénarios et résoudre des problèmes courants sur les appareils mobiles. Une liste de solutions à ces problèmes vous a été fournie. Chaque solution peut être utilisée plusieurs fois.

Une fois les solutions trouvées, vous devrez rechercher et répertorier les étapes pour les implémenter.

Matériel conseillé

Cet exercice nécessite l'équipement suivant :

- Tablette ou smartphone Android version 4.0
- Tablette ou smartphone iOS version 5.0

Solutions aux problèmes courants

- | | | |
|---|---|--------------------------------------|
| • Effectuer un arrêt forcé | • Retirer la batterie | • Réaliser une |
| • Forcer la fermeture de l'application | • Remplacer la carte SIM | restauration/rétablir les |
| • Insérer ou remplacer la carte mémoire | • Supprimer les fichiers non nécessaires ou désinstaller des applications | paramètres d'usine |
| | | • Reconfigurer les paramètres réseau |
| | | • Nettoyer le téléphone |

Sélectionnez une solution ci-dessus pour chaque problème courant répertorié ci-dessous. Chaque solution peut être utilisée plusieurs fois.

1) Vous avez utilisé une application de réseau social sur votre téléphone sans aucun problème. Soudain, l'application se fige lorsque vous tentez de charger une photo.

a) Quelle solution doit être utilisée pour résoudre ce problème courant ? Expliquez votre réponse.

b) Recherchez et répertoriez les étapes d'implémentation de la solution.

- 2) Le code secret ou le schéma de déverrouillage a été oublié.
 - a) Quelle solution doit être utilisée pour résoudre ce problème courant ? Expliquez votre réponse.

 - b) Recherchez et répertoriez les étapes d'implémentation de la solution.

- 3) Le téléphone a été allumé mais il reste bloqué en boucle sur le processus de démarrage.
 - a) Quelle solution doit être utilisée pour résoudre ce problème courant ? Expliquez votre réponse.

 - b) Recherchez et répertoriez les étapes d'implémentation de la solution.

- 4) Vous possédez un smartphone Android depuis cinq mois et n'avez rencontré aucun problème. Soudain, le message « Pas de carte SIM » s'affiche régulièrement. Vous vérifiez votre carte SIM et constatez qu'il n'y a aucun problème avec les contacts de la carte SIM, cette dernière étant bien en place.
 - a) Quelle solution doit être utilisée pour résoudre ce problème courant ? Expliquez votre réponse.

 - b) Recherchez et répertoriez les étapes d'implémentation de la solution.

- 5) Vos amis et votre famille ont récemment commencé à se plaindre qu'il est difficile de vous entendre lors de vos appels. Vous avez déjà tenté une réinitialisation forcée de votre téléphone mais cela n'a pas résolu le problème.
 - a) Quelle solution courante doit être utilisée pour résoudre ce problème ?

- b) Recherchez et répertoriez les étapes d'implémentation de la solution.
-
- 6) Le téléphone ne répond plus du tout.
 - a) Quelle solution courante doit être utilisée pour résoudre ce problème ?

 - b) Recherchez et répertoriez les étapes d'implémentation de la solution.
-
- 7) L'appareil mobile ne peut pas envoyer ou recevoir d'e-mails.
 - a) Quelle solution courante doit être utilisée pour résoudre ce problème ?

 - b) Recherchez et répertoriez les étapes d'implémentation de la solution.
-
- 8) Il est impossible d'installer des applications supplémentaires ou d'enregistrer des photos sur le téléphone.
 - a) Quelle solution courante doit être utilisée pour résoudre ce problème ?

 - b) Recherchez et répertoriez les étapes d'implémentation de la solution.