

IT Essentials 5.0**12.4.1.5 Travaux pratiques – Technicien à distance – Résolution d'un problème d'ordinateur portable****(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 portable qui n'affiche rien sur un second moniteur. 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 Ordinateur portable 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 _____

N° dossier _____ Type de connexion Ethernet

Priorité 2 Environnement _____

Plate-forme de l'utilisateur Windows 7

Description du problème : L'ordinateur portable est sous tension. L'écran de l'ordinateur portable affiche le Bureau correctement. Le second moniteur est branché sur l'ordinateur portable. L'écran du second moniteur est noir.

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 :

Coordinnées

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 afficher quoi que ce soit sur mon second moniteur connecté à un ordinateur portable. J'ai tenté d'éteindre le second écran et de le rallumer, mais il reste noir. Le second moniteur fonctionnait parfaitement hier. À présent, plus rien ne s'affiche. D'autres employés utilisent l'ordinateur portable et le second moniteur au cours de la journée. Que puis-je faire pour faire fonctionner mon second moniteur ?

(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'ordinateur et le second écran ne sont jamais déplacés
- Le support technique a résolu un problème similaire pour un autre utilisateur la semaine précédente