

## 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 ? ☒ Oui ☐ 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 :

**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 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