Laboratoire1

# **Analyse de cas, exercices d’élaboration et d’intégration**

### Le laboratoire peut être fait en équipe de 2 MAXIMUM.

### Le Laboratoire doit être remis avant la fin du cours en format PDF dans le dépôt

## **Soutien matériel, logiciel et réseau:**

Pour chacune des évaluations de demande d’aide, déterminez le **type de soutien** concerné

|  |  |
| --- | --- |
| Demandes d’aide |  |
| Un utilisateur se plaint du bruit de son micro-ordinateur | Modernisation du matériel |
| Une secrétaire ne sait pas formater une clé USB | Formation particulière d’un utilisateur |
| Les employés de la comptabilité n’arrivent pas à se connecter au serveur | Incompréhension d’un utilisateur |
| Un utilisateur a reçu un avis de suspension d’identification sur le réseau après 3 essais, il a oublié son mot de passe | Incompréhension d’un utilisateur |
| La nouvelle version d’un agent de recherche est disponible sur Internet. Le directeur général exige qu’on installe la mise à jour du produit. | Mises à jour de logiciels. |

## **Soutien direct, indirect et référé:**

Pour chacune des évaluations de demande d’aide, déterminez la **nature de soutien** concerné

|  |  |
| --- | --- |
| Demandes d’aide |  |
| Un utilisateur revient de vacances et vous téléphone pour changer son mot de passe au réseau local ainsi qu’à son compte de courriel | Indirect |
| La secrétaire doit envoyer une série de lettre par publipostage. Elle ne sait pas comment utiliser cette fonction et demande qu’un technicien l’assiste dans cette tâche | Indirect |
| Un utilisateur demande votre assistance pour installer un dictionnaire électronique | Indirect |
| Un projet de modernisation est en cours à l’administration. Les plus vieux ordinateurs sont remplacés. | Direct |

## **Documentation d’intervention:**

À partir des descriptions suivantes, donnez les mots-clés à inscrire:

|  |
| --- |
| Descriptions |
| L’imprimante HP-1200 indique une erreur concernant les limites de pages lorsque le document est en format légal et que l’impression est effectuée en PostScript plutôt que PCL6 |
| Impression, HP-1200, limite de la page, Format légal, PostScript. PCL6 |
| MSN Messenger se déconnecte continuellement lorsque l’accès Internet se fait par serveur Proxy. Les versions précédentes n’ont pas ce problème. |
| MSN Messenger, déconnexion, internet, proxy, dernière version |
| Le gestionnaire d’accès du fournisseur Internet Haute vitesse entre en conflit avec les paramètres réseau de notre serveur proxy. Il faut désactiver le proxy à domicile et l’activer lorsque l’utilisateur est au bureau |
| Internet, haute-vitesse, réseaux, proxy, domicile, bureau |

À partir des mots-clés suivants, expliquez le sens de manière plus détaillée:

|  |
| --- |
| Mots-clés |
| Word, correcteur orthographique anglais, installation à la première utilisation |
| L’utilisateur veut utiliser le correcteur orthographique de Word, mais il doit l’installer pour la première utilisation |
| Internet haute vitesse, réseau local, désactiver serveur proxy, modifier base de registre, voir batch développé par analyste |
| Le gestionnaire d’accès du fournisseur Internet Haute-vitesse d’un réseau local ne marche pas. Le serveur proxy doit être désactivé et la base de registre modifier. Voir le batch développé par l’analyse |
| Formule de calcul erronée, Excel, installer SP-1, Windows 7 |
| Une formule de calcul ne fonctionne pas dans Excel sur Windows 7, il doit installer SP-1 |

# **Date de remise : avant la fin du cours.**