

Travailler dans le support

Exercices



Gestion des Incidents : Le rapport d'erreur

Objectif(s) :

A la fin des exercices, l'élève doit être capable de :

- Comprendre le processus du support dans sa globalité. Pouvoir décrire les divers rôles et points de liaisons
- Préparer et répondre aux demandes du 3^{ème} niveau d'assistance et introduire dans le processus du support
 - Connaître les exigences pour formuler correctement un problème technique et pour la transmission vers le lieu compétent pour le traitement
 - Connaître le processus de support permettant de transmettre les réponses vers le bon destinataire

Durée prévue : 90'

Travaux à effectuer

Après avoir lu le support de cours concernant le rapport d'erreur et en effectuant des recherches sur Internet, établissez une présentation de quelques diapositives (MS PowerPoint) qui explique :

- A quoi sert le rapport d'erreur ?
- Que contient un « bon » rapport d'erreur ?
- Comment est traité le rapport d'erreur dans les cas suivants :
 - Contexte MS Windows ?
 - Contexte logiciel libre ?
 - Contexte en entreprise ?

Exemples concrets

Ubuntu → <https://bugs.launchpad.net/>
Debian → <http://www.debian.org/Bugs/index.fr.html>
Microsoft → <https://support.microsoft.com/fr-fr>

Les documents produits seront déposés dans le devoir sur Moodle, puis présentés au reste de la classe pour discussion.