

# Travailler dans le support

## Exercices



### Introduction : « Connaissances et préjugés vis-à-vis du Service Desk »

#### Objectif(s) :

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

- Comprendre le processus du support dans sa globalité
  - Connaître les différents niveaux du support et leurs fonctions dans le processus
  - Connaître les termes techniques usuels dans la procédure de support (par ex. niveau de support, incidents, problèmes, demandes)
  - Connaître les partenaires concernés et leur rôle dans le processus du support

**Durée prévue : 45'**

### But :

Le but de cette accroche est de permettre aux élèves de découvrir le prestataire de manière intuitive et dynamique en créant le dialogue enseignant / élèves sur des questions telles que :

- Qu'est-ce que c'est que ce module d'assistance ?
- Premier niveau c'est quoi ?
- Second niveau c'est quoi ?
- Est-ce que l'on va programmer durant ce module ? ou bien dépanner ?

### Lecture & placement des mots :

On divise le tableau, verticalement, en trois parties égales et met les titres suivants à chaque partie :

<u>1<sup>er</sup> niveau</u>	<u>2<sup>ème</sup> niveau</u>	<u>Rien à voir (avec ce module)</u>
Téléphone		

Chaque élève vient placer quelques mots (selon les consignes) sur le tableau, à l'aide de post-it, ou simplement, en écrivant directement le mot. L'élève place le mot dans la division verticale qu'il juge correcte puis on demande s'il y a d'autres avis.

## Mots à placer :

	<b>Mot</b>	<b>Contexte</b>
1	Téléphone	
2	Programmation	
3	Dépannage matériels	
4	Questions ouvertes/fermées	
5	Brancher un câble	Brancher le câble d'une imprimante
6	Prise de contrôle à distance	
7	Schéma décisionnel	
8	Arbre de décision	
9	Attitude d'une personne	Fâchée, apathique, molle, ...
10	Bug logiciel	
11	Logiciel de gestion	D'un parc informatique ou d'assistance
12	Boîte à outils	Tournevis, pince coupante, multimètre, ...
13	Sourire	
14	Jeux de rôle	
15	Patience	Je dois être patient avec une personne qui ne comprend pas ce que je veux
16	Débugueur	
17	Polyglotte	français / allemand / anglais
18	Humour	
19	Saisie clavier impossible	Clavier défectueux / inversion connecteurs
20	Câble réseau débranché	Plus de connexion réseau
21	Disjoncteur, fusibles	Coupure d'alimentation
22	Mauvais pilote d'imprimante	
23	Erreur MS Windows	Le programme ne répond plus...
24	E-mail	Mot de passe / configuration
25	Incident	Interruption de service
26	Prévention	Eviter la récurrence d'un incident
27	Information	Quel est le numéro de Bill Gates ?
28	Demande de formation	Cours sur MS Office
29	Virus	Désinfection ?
30	Pare-feu	Paramétrage ?
31	Mises à jour	Logicielles
32	Empathie	
33	Stress	Savoir le gérer
34	Expérience	Est-elle indispensable ?
35	Courtoisie	
36	Déontologie	Devoir de réserve
37	Conseil	Quel PC acheter ?
38	Jeux	Je n'arrive plus à me connecter sur le serveur de jeu...

## Discussion en fin de leçon

Après avoir vu la théorie concernant le helpdesk, rediscuter du placement des mots...

## Remarques / Constatations :

---



---



---