

Travailler dans le support

Exercices



Dépannage : arbres de décision

Objectif(s) :

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

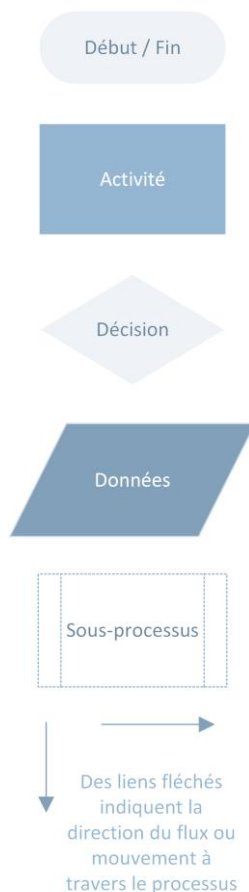
- Analyser les demandes du client attribuées au 2^{ème} niveau d'assistance, préparer, implémenter, documenter une solution ou faire passer au niveau suivant
 - Connaître une technique de travail pour préparer l'engagement ciblé auprès du client

Durée prévue : 45'

Arbres de décision

L'**arbre de décision** est un outil d'aide à la résolution de problèmes procédant par questions successives dont les branches matérialisent les alternatives selon les choix possibles. Cet outil est souvent utilisé en maintenance pour élaborer les **guides de dépannage** (*troubleshooting*) en partant de la conséquence et en remontant jusqu'à la cause du problème.

Rappel :



Travaux à réaliser

Individuellement, traduire puis reproduire (*MS Visio – Diagrammes de flux simple*) l'arbre de décision présenté ci-dessous. Il s'agit du point de départ du **processus de dépannage**, d'autres arbres viendront compléter cette « boîte à outils » et seront, par la suite, utilisés lors des exercices de *Tracking Helpdesk*.

