

Travailler dans le support

Exercices



Gérer les actifs et les configurations : fiche d'inventaire ?

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
- Analyser les demandes du client, préparer, implémenter, documenter une solution ou faire passer au niveau suivant
 - Connaître l'importance d'une documentation correcte et exhaustive du cas de support en regard de la reproductibilité

Durée prévue : 90'

Travaux à effectuer

Etablir un modèle de document (MS Word, Excel) permettant d'établir le contenu probable de la fiche d'inventaire d'une machine complète.

- Quels sont les points essentiels ? Matériels ? Logiciels ?
- En guise de test, remplir un exemple de cette fiche avec les données correspondant au PC utilisé...
- Doit tenir sur une page A4

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