

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

---



---



---