

# Travailler dans le support

## Exercices



### Dépannage : problèmes d'impression

#### Objectif(s) :

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

- Analyser les demandes du client attribuées au 2<sup>ème</sup> 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'

### Travaux à réaliser

Après avoir lu le support de cours, par groupe de deux, établir un **organigramme** (en se basant sur le processus de dépannage étudié précédemment), d'abord sur papier puis en utilisant le logiciel *MS Visio* concernant l'incident suivant :

#### Le client a un problème d'impression...

- Essayer d'imaginer **TOUTES** les possibilités !
- Doit tenir sur une page A4

Les groupes présenteront leur production au reste de la classe pour discussion.

#### Conventions :

