

Chapitre 1

Exercices



Titre : les différences entre mise au courant et assistance

Objectif(s) :

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

- Objectif principal
 - De connaître les différences de principe entre la mise au courant des utilisateurs et l'assistance aux utilisateurs en cas de problème
 - De découvrir également les points communs

Durée prévue : 45'

1 Premier travail à effectuer : les différences

1.1 Consigne

- Vous répartir par groupes de trois apprenants.
- Dans le tableau de la page suivante, trouver pour chaque catégorie la différence entre la mise au courant des utilisateurs et l'assistance aux utilisateurs en cas de problème.
 - Dans la zone blanche, vous résumez en quelques mots.
 - Dans la zone grise, vous expliquez en détail.
- Chaque groupe prépare tous les points !
- Chaque groupe présentera 2 ou 3 points ; les autres groupes complètent, commentent, suggèrent.
- Le résultat final de la classe sera mis au propre et conservé par chaque apprenant. Le modèle vide pourra être fourni par l'enseignant sous format informatique.
- *Le document produit par chaque groupe sera sauvé dans le répertoire de la classe, dans un dossier dédié au module 214. Pour le nom du fichier, utilisez le numéro de l'exercice (214_01_11_) puis le nom de famille des membres du groupe.*
- Les notions découvertes ensemble seront à connaître !

1.2 Document à utiliser :

	Mise au courant des utilisateurs	Assistance aux utilisateurs en cas de problème
Thème		
<i>Explication</i>		

Thème sur lequel vous devez réfléchir

Résumé en quelques mots (faciles à retenir)

Expliquer en détail, avec vos mots, donner des exemples...

	Mise au courant des utilisateurs	Assistance aux utilisateurs en cas de problème
Objectif		
<i>Explication</i>	Aider l'utilisateur, améliorer la qualité de l'entreprise	idem
Planification		
<i>Explication</i>	Mettre une priorité au cours	Mettre une priorité à la panne la plus importante
Préparation		
<i>Explication</i>	Préparer une aide générale ou un document de base	
Support visuel		
<i>Explication</i>	Aide complémentaire et meilleure accessibilité	
Urgence		
<i>Explication</i>	Voir planification	
Durée		
<i>Explication</i>	Liée au problème ou à la problématique	

Ambiance		
<i>Explication</i>	Meilleure ambiance possible	
Motivation		
<i>Explication</i>	Voir l'ambiance	
AUTRE		
<i>Explication</i>		

2 Deuxième travail à effectuer, les points communs

Mettre en lumière les différences n'est pas la seule approche : il est enrichissant de souligner également les points communs.

Dans les mêmes groupes, trouvez également les points communs et effectuez une liste.

	Mise au courant des utilisateurs	Assistance aux utilisateurs en cas de problème
Objectif		
<i>Explication</i>		
Planification		
<i>Explication</i>		
Préparation		
<i>Explication</i>		
Support visuel		
<i>Explication</i>		
Urgence		
<i>Explication</i>		
Durée		
<i>Explication</i>		
Ambiance		
<i>Explication</i>		

Motiva- tion		
Explication		

3 Questions

Pourquoi mettre au courant les utilisateurs (trouvez au moins 2 raisons différentes. !)

1. Pour ne pas les faire paniquer aux moindres fautes
2. Un utilisateur mis au courant peut éviter des erreurs
3.
4.



Information ou indication :

...