

# Travailler dans le support

## Exercices



### Gestion des Incidents : le processus de dépannage

#### 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'

### Dépannage ?

Par groupe de deux, établir un document (*organigramme*) permettant de **définir en quelques points**, la procédure à utiliser en vue de mener à bien un dépannage.

Cette procédure devra être **suffisamment générale** pour pouvoir permettre le dépannage de n'importe quel objet (en allant du grille-pain à la voiture, en passant par le PC...).

Le résultat de chaque groupe sera mis en commun et discuté.

#### Rappel :

Petite précision concernant les *organigrammes* :

