

Travailler dans le support

Exemple de fiche de préparation



Rôle : Utilisateur/Client	
Caractère	<input type="checkbox"/> Râleur <input type="checkbox"/> Bidouilleur / grailleur (je sais tout) <input checked="" type="checkbox"/> Angoissé <input type="checkbox"/> Novice <input type="checkbox"/> Retraité <input type="checkbox"/> Timide <input type="checkbox"/> Autre :
Type du problème	<input type="checkbox"/> Software <input checked="" type="checkbox"/> Hardware <input type="checkbox"/> Autre (virus, Internet, mot de passe, ...)
Symptôme(s) du problème	Décrire ici les symptômes à indiquer au technicien Helpdesk <i>Ecran noir, rien ne s'affiche, message « aucun signal »...</i>
Description du problème	Décrire ici le problème imaginé <i>Câble HDMI mal enfiché à l'arrière de l'écran</i>
Résolution du problème	Décrire ici votre manière de résoudre le problème imaginé <i>Faire vérifier les connexions et remettre en place le câble HDMI</i>