

EXERCICES

EXERCICES D'ÉLABORATION ET D'INTÉGRATION

CET EXERCICE PEUT ÊTRE FAIT EN ÉQUIPE DE 2

Exercices d'élaboration :

Pour chacune des évaluations de demande d'aide, déterminez la nature, la complexité, l'urgence et la procédure d'intervention. Vous devez effectuer des recherches sur internet pour trouver des solutions possibles aux problèmes cités. Indiquez votre source.

1. Un utilisateur vous informe que depuis ce matin, il n'arrive plus à afficher une page internet à partir de son navigateur web.
NATURE (logiciel, matériel, réseau, méconnaissance) :
Réseau
COMPLEXITÉ (courante, moyenne, complexe) :
Courante
URGENCE (oui/non) :
oui
PROCÉDURE D'INTERVENTION :

2. Une utilisatrice vous appelle et vous dit qu'elle a branché son disque dur externe à l'ordinateur mais rien n'apparaît à l'écran
NATURE (logiciel, matériel, réseau, méconnaissance) :
matériel ou méconnaissance
COMPLEXITÉ (courante, moyenne, complexe) :
Courante à moyenne
URGENCE (oui/non) :
non
PROCÉDURE D'INTERVENTION :
Lui demander ce qu'elle a fait pour le brancher et tester le matériel sur un autre ordinateur

3. Un utilisateur n'arrive pas à se connecter à internet
NATURE (logiciel, matériel, réseau, méconnaissance) :
réseau ou matériel ou logiciel
COMPLEXITÉ (courante, moyenne, complexe) :
courante à moyenne
URGENCE (oui/non) :
oui
PROCÉDURE D'INTERVENTION :
diagnostiquer le réseau, vérifier que le réseau est bien configuré sur l'ordinateur

Exercices d'intégration :

Pour chacune des listes suivantes de demandes d'aide, classez les éléments selon leur urgence (indiquer si c'est urgent ou régulier) et donner l'ordre de priorité (1 revient au plus prioritaire). Exemple, régulier(3) implique une demande d'assistance non urgente avec la priorité 3 dans la liste d'attente.

Liste #1

Demandes d'aide	Liste par priorité
Un utilisateur a oublié son mot de passe	Urgent #1
Une nouvelle souris a été installée et elle n'est pas reconnue par l'ordinateur	urgent #5
Le système d'exploitation d'un poste de travail doit être réinstallé	Urgent #3
Un utilisateur voudrait faire installer un jeu	régulier #3
Le papier est coincé dans l'imprimante du département	Urgent #4
Un utilisateur veut connaître la commande permettant d'imprimer avec des marges plus étroites	régulier #2
Le télécopieur n'imprime plus	urgent #6
La batterie de secours du serveur est à plat	urgent #7
Le papier est coincé dans l'imprimante du président	urgent #8
La nouvelle version d'un tableau doit être installée sur tous les postes	régulier #1
Une présentation multimédia est en cours et le portable servant à la présentation est tombé en panne	urgent #2