

NOM : Prénom :

Date de naissance :

N°

N°

EPREUVE ECRITE
D'ADMISSIBILITE

24 mai 2022

Durée : 3 heures – Coefficient 3

Consignes :

- **Indiquez votre état civil sur la première page uniquement.**
- **Ne rien marquer dans le cadre du N°.**
- **Le sujet contient 47 pages et 102 questions.**
- **L'utilisation des machines à calculer est interdite.**
- **La compréhension du texte des questions fait partie de l'épreuve, il ne sera répondu à aucune question sur le sujet.**
- **Vous devez répondre dans le cadre laissé libre après la question.**
- **La taille du cadre est adaptée à la réponse attendue. Respectez les indications portées dans le cadre pour répondre.**

Respectez l'anonymat : Il vous est rappelé que votre identité doit figurer uniquement dans l'en-tête de la 1^{ère} page du document mis à votre disposition. Toute mention d'identité ou d'un signe distinctif portée sur une autre partie du document (dans vos réponses, en début ou en fin de page, en début ou en fin de document ...) conduira à l'annulation de votre épreuve.

Partie 1 : Questions ponctuelles.

Dans cette partie, toutes les questions sont indépendantes les unes des autres.

1. Donnez l'ordre des échanges entre un ordinateur qui s'adresse à un serveur DHCP pour récupérer une adresse IP.

Ordre (numéros de 1 à 4)

DHCP Request
DHCP Discover
DHCP Ack
DHCP Offer

2. Citez cinq modèles de connecteurs différents (acronyme ou nom complet) utilisés pour connecter un écran à un ordinateur personnel.

1.

2.

3.

4.

5.

3. Pour le regroupement redondant de disques indépendants (Redundant Array of Independent Disks – RAID), vous utilisez des disques identiques d'une capacité de 300 Go. Indiquez le nombre de disques minimum de chaque architecture RAID 1 et 5. Avec ce nombre minimum de disques, calculez la volumétrie utile et le nombre maximum de disques qui peuvent tomber en panne sans perte de données.

	Nbre disques min.	Calcul volumétrie utile	Perte nbre disques max.
RAID 1
RAID 5

4. Ce message d'alerte s'affiche dans le navigateur Chrome. Indiquez ce que vous devez faire pour revenir à un fonctionnement normal.



The site's security certificate has expired!

You attempted to reach [redacted] but the server presented an expired certificate. No information is available to indicate whether that certificate has been compromised since its expiration. This means Google Chrome cannot guarantee that you are communicating with [redacted] and not an attacker. Your computer's clock is currently set to Thursday, October 17, 2013 10:07:45 PM. Does that look right? If not, you should correct the error and refresh this page.

You should not proceed, **especially** if you have never seen this warning before for this site.

[▶ Help me understand](#)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. Expliquez à quoi sert le processus automatique Automatic Private Internet Protocol Addressing (APIPA).

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. Un annuaire Active Directory pour le système d'exploitation Windows contient (et organise) des objets. Citez quatre catégories d'objets utiles pour la gestion du parc informatique d'une organisation.

1.
2.
3.
4.

7. Donnez un exemple d'usage de la multidiffusion (multicast) IP.

.....
.....

8. En France, donnez une organisation qui diffuse les alertes de sécurité informatique.

.....
.....

9. Donnez trois conseils à un utilisateur pour fabriquer un mot de passe robuste.

1.
.....
2.
.....
3.
.....

10. Reliez par un trait une fonctionnalité à un type de logiciel. Attention, chaque fonctionnalité doit être reliée obligatoirement à un seul type de logiciel et chaque type de logiciel doit être relié obligatoirement à une seule fonctionnalité.

<u>Fonctionnalité</u>	<u>Type de logiciel</u>
Calcul de valeur optimale ●	● Client de messagerie instantanée
Publipostage ●	● Logiciel de gestion de Bases de données
Communication interne à l'entreprise ●	● Gestionnaire d'agenda
Organisation personnelle du travail ●	● Traitement de texte
Gestion de données de la clientèle ●	● Tableur

11. Citez huit langages de programmation. Entourez un des langages que vous utilisez pour automatiser l'administration d'un système d'exploitation.

- | | |
|---------|---------|
| 1. | 5. |
| 2. | 6. |
| 3. | 7. |
| 4. | 8. |

12. Selon la terminologie employée dans la gestion des services d'assistance (help desk), quelle est la définition d'un problème ?

.....
.....
.....
.....
.....

13. Selon la terminologie employée dans la gestion des services d'assistance (help desk), quelle est la définition d'un incident ?

.....

.....

.....

.....

.....

14. À quoi sert la commande « sudo » sous Linux ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

15. Quelle précaution dois-je prendre avant d'installer, sur tous les ordinateurs du parc informatique d'une organisation, un logiciel téléchargeable gratuitement ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

16. Dans quelle catégorie classez-vous les logiciels suivants ? Parallel Desktop, Qemu, Xen, Kvm et Hyper-V.

.....
.....

17. En mettant en route un nouvel ordinateur sur le réseau, vous détectez un conflit d'adresse IP. Sans entrer dans les détails (adresse fixe ou dynamique, système d'exploitation ...), expliquez en une phrase, comment vous résolvez ce conflit d'adresse.

.....
.....
.....
.....

18. Donnez trois conseils, qui concernent la posture et l'ergonomie du poste de travail, à un utilisateur lors du changement de son ordinateur fixe.

1.
.....
2.
.....
3.
.....

19. L'équipe en charge du réseau, vous a indiqué la prise réseau sur laquelle vous devez brancher le téléphone IP. Au bout d'un long moment, rien ne s'affiche sur l'écran du téléphone. Donnez trois vérifications unitaires à effectuer.

1.
.....
2.
.....
3.
.....

20. Donnez en anglais et en français la signification de l'acronyme VLAN.

- Anglais :
-
- Français :
-

21. Citez deux avantages à segmenter les réseaux.

1.
.....
.....
2.
.....
.....

22. Donnez le nom complet et l'acronyme que porte l'expert qui garantit la sécurité du système d'information et assure la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des données dans une organisation.

Nom complet :

.....

.....

Acronyme :

23. Face aux cyberattaques prenant pour cible les utilisateurs, donnez trois bonnes pratiques pour sécuriser le système d'exploitation d'un poste de travail individuel.

1.
2.
3.

24. Expliquez ce que représente un socket sur une carte mère.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

25. Donnez le résultat de l'addition binaire entre 101 et 1011.

.....

26. Expliquez le principal avantage d'une sauvegarde incrémentale.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

27. Indiquez deux différences entre la sauvegarde et l'archivage.

1.

.....

2.

.....

28. Que devez-vous demander à l'utilisateur connecté à un ordinateur avant de prendre le contrôle à distance pour le dépanner ?

.....

.....

.....

.....

29. Donnez deux avantages du RAID 0 pour un ordinateur personnel.

1.
.....

2.
.....

30. Donnez un exemple d'utilisation d'un module (ou puce) TPM.

.....
.....
.....
.....

31. Donnez cinq extensions de fichiers qu'attribuent des outils de compression de données sans perte.

1. 2.
3. 4.
5.

32. Expliquez le principe d'une authentification dite à « double facteur ».

.....
.....
.....
.....
.....

33. Indiquez ce qui est nécessaire pour pouvoir utiliser un logiciel dont la licence d'utilisation est dite « flottante ».

.....

.....

.....

.....

.....

34. Quelles sont les deux informations nécessaires pour allumer un ordinateur par le réseau (Wake On Lan) ?

1.

.....

2.

.....

35. Décrivez en une phrase la signification du Service Level Agreement (SLA).

.....

.....

.....

.....

36. Donner la valeur que va afficher l'algorithme suivant :

```
X := 0
Y := 3
TantQue X < Y
    X := X + 1
    Y := Y - 1
Fin TantQue
S := X + Y
Afficher S
```

.....

37. Écrivez ce que fait l'instruction suivante sous un système d'exploitation de type Linux :

```
tar -c -f /tmp/total /home/arthur/doc
```

.....
.....
.....

38. Écrivez ce que fait l'instruction SQL suivante :

```
SELECT nom, prenom
FROM utilisateurs
WHERE nom like 'A%' ;
```

.....
.....
.....
.....
.....
.....

39. Sous macOS, indiquez un enchaînement d'action permettant d'ouvrir un terminal.

.....

.....

.....

.....

40. Indiquez pour les masques notés selon la convention CIDR, le nombre d'équipements qui peuvent être branchés sur le réseau.

Masque CIDR	Nombre d'équipements
/ 30	
/ 24	
/ 16	

41. Quel est le protocole qui est utilisé par la commande « ping » ? Indiquez le nom complet de ce protocole.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

42. Donnez en une phrase la différence entre un commutateur (switch) et une passerelle (routeur).

.....

.....

.....

.....

.....

43. Que signifie l'erreur 500 du protocole HTTP affichée sur une page Web ?

.....

.....

.....

.....

44. Que contient le préfixe d'une adresse Media Access Control (MAC 48 bits).

.....

.....

.....

.....

45. Citez un avantage et un inconvénient à changer l'adresse Media Access Control (MAC) d'un ordinateur.

Avantage :

.....

.....

Inconvénient :

.....

.....

46. Citez un usage de la compression de données avec perte.

.....

.....

.....

47. J'affiche avec l'explorateur de fichier de Windows le contenu d'une clé USB. Expliquez la présence du fichier « .DS_Store » dans cette clé USB.

.....

.....

.....

.....

.....

48. En tant que gestionnaire de parc, que devez-vous faire lorsque vous recevez l'information suivante :

HP UEFI Firmware Security Updates February 2022

Security vulnerabilities have been identified in the UEFI (BIOS) firmware of some computers. These can lead to an elevation of privileges, or even to the execution of arbitrary code. Intel is currently releasing firmware updates to fix these flaws.

Gravity

High

Publication date

February 2, 2022

Last update

May 18, 2022

Category

Computer

Potential security impact

Escalation of privileges, execution of arbitrary code

Resolution

HP has identified the affected platforms and the corresponding minimum version to fix these flaws. HP recommends that you keep your system up to date by installing the latest firmware and software.

49. Un utilisateur vous demande de l'aide pour modifier du texte à l'intérieur d'un fichier au format Portable Document Format (PDF). Vous ne disposez pas de licence d'un logiciel professionnel de production et de modification de document PDF. Quel logiciel lui conseillez-vous ? Quel avertissement lui donnez-vous ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

50. Quelle est la différence entre le mode ACCESS et le mode TRUNK d'un port Ethernet ? Quel mode attribue-t-on généralement pour un ordinateur ?

Mode pour un ordinateur :

Différence entre ACCESS et TRUNK :

.....

.....

.....

.....

.....

51. Deux ordinateurs sont connectés à un switch et ont la configuration suivante :

Premier ordinateur : 192.168.1.4/24

Second ordinateur : 192.168.1.45/24

Peuvent-ils communiquer ? Si non quel élément manque-t-il ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

52. Citez le nom de quatre versions de norme Wifi selon la codification IEEE.

1. 2.

3. 4.

53. Quelle est la différence entre les acronymes WAN, MAN et LAN ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

54. Citez 3 systèmes de gestion de fichiers reconnus par macOS.
1.
2.
3.

55. Donnez la commande sous les systèmes d'exploitation Linux et Windows qui affiche le contenu d'un répertoire courant.
Linux :
.....
Windows :
.....

56. À quoi sert le protocole SNMP ?
.....
.....
.....
.....
.....
.....

57. Donnez une commande qui permet d'obtenir l'adresse IP de l'ordinateur sur lequel vous travaillez. Vous pouvez choisir la commande pour un système d'exploitation : Linux, Windows ou macOS. Précisez le système d'exploitation choisi.

.....

.....

.....

.....

58. À quoi sert le protocole normalisé IEEE 802.3ad appelé Link Aggregation Control Protocol (LACP) ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

59. Citez un service de l'éditeur Microsoft permettant d'activer une licence en volume.

.....

.....

.....

60. Lors de la saturation de la mémoire centrale, que fait le système d'exploitation ?
.....
.....
.....
.....
.....
.....

61. Qu'est-ce que le Secure Boot ?
.....
.....
.....
.....
.....
.....

62. Quelle fonctionnalité mise en place au niveau de la passerelle (routeur) est utilisée pour permettre les communications entre un ordinateur sur un réseau local privé et Internet ?
.....
.....

63. Pourquoi le protocole IPv6 a-t-il été créé ?
.....
.....
.....

64. À quoi sert un certificat de site Web ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

65. Voici l'erreur qu'obtient un utilisateur sur son navigateur :



Échec de la connexion sécurisée

www.martronic.ch utilise un certificat de sécurité invalide.

Le certificat n'est pas sûr car il est auto-signé.

(Code d'erreur : sec_error_ca_cert_invalid)

- Ceci peut-être dû à un problème de configuration du serveur ou à une personne essayant d'usurper l'identité du serveur.
- Si vous vous êtes déjà connecté avec succès à ce serveur, l'erreur est peut-être temporaire et vous pouvez essayer à nouveau plus tard.

[Ou vous pouvez ajouter une exception...](#)

Donnez une cause probable qui explique ce message.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

66. Citez deux protocoles permettant d'accéder au contenu d'un serveur de partage de fichiers.

1.

.....

2.

.....

67. Une secrétaire a besoin de transférer rapidement des documents confidentiels et volumineux à l'extérieur. Elle vous demande votre aide. Que lui conseillez-vous ?

.....

.....

.....

.....

.....

68. Donnez trois raisons pour utiliser une clé primaire dans une base de données ?

1.

.....

2.

.....

3.

.....

69. Quelle est la fonction du seul serveur sur le réseau ayant obligatoirement une adresse IP statique ?

.....

.....

70. Vous recevez la demande suivante :

Bonjour,
Je n'ai pas accès au répertoire
\\serveur_de_partage\groupe_de_travail_projet3
Pouvez-vous m'y donner accès ?
Cordialement.

Que répondez-vous à cet utilisateur ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

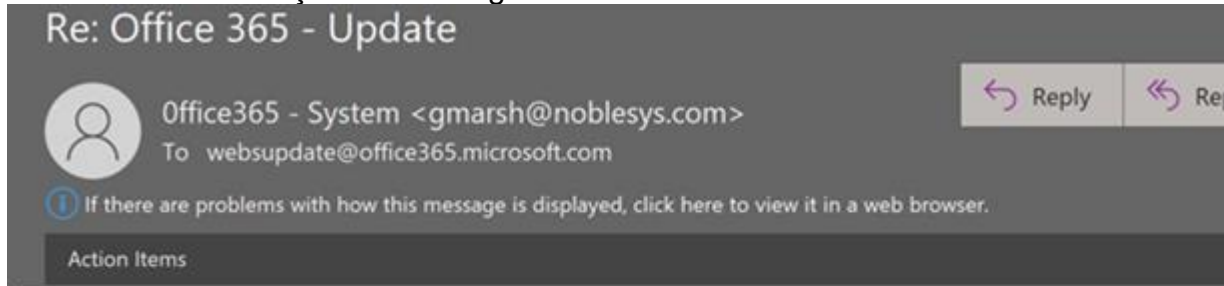
71. Donnez une commande qui interroge le serveur DNS pour récupérer l'adresse IP d'un site Web. Au choix sous Linux, macOS ou Windows.

Choix du système d'exploitation :

Commande :

.....

72. Un utilisateur reçoit ce message :



Office 365 - Update

Dear user

This message is being sent to you to inform you that your account is to be closed
If you wish to continue using this account please upgrade to our services.
Ignoring this message will cause your account to be closed

[Update your account](#)

Note: Please take a few moment to update your account now

Thanks

Regards

Microsoft.com Team

Donnez le nom ou l'acronyme associé à ce type de message. Citez trois caractéristiques de ce message qui justifie votre réponse et expliquez pourquoi.

Nom associé :

1.

2.

3.

73. Reliez par un trait le numéro de port logiciel (en mode connecté ou non) qui est généralement attribué par défaut au protocole correspondant.

Numéro de port	Protocole
25 ●	● HTTP
80 ●	● IMAP
443 ●	● HTTPS
143 ●	● NTP
22 ●	● Secure Shell (SSH, SFTP, SCP ...)
123 ●	● SMTP

74. Donnez deux précautions que je dois prendre lorsque j'active le chiffrement d'un disque.

1.
.....
.....
2.
.....
.....

75. Vous administrez plusieurs salles d'ordinateur en libre accès. Vous découvrez un enregistreur de frappe (keylogger) sur un poste de la salle. Décrivez les deux premières actions que vous allez mener.

1.
.....
.....
2.
.....
.....

76. Un employé est absent pour une longue durée. Sur quel document de l'entreprise vous appuyez-vous pour permettre à son responsable d'accéder aux données de cet employé ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

77. Votre organisation souhaite installer des capteurs domotiques afin de diminuer sa facture d'électricité. Citez deux protocoles permettant de connecter ces capteurs à un serveur.

1.

.....

2.

.....

78. Donnez la signification de l'acronyme SGBDR. Citez deux logiciels de ce type.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

79. Citez trois types de données personnelles au sens du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) alors que ce ne sont pas à proprement parler des données sur les individus (nom, prénom, âge, date de naissance).

1.
.....
2.
.....
3.
.....

80. Dans un logiciel de type SGBDR, quel est le nom générique de l'objet situé derrière le mot clé FROM dans une requête Structured Query Language (SQL) ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

81. Qu'appelle-t-on le lien montant (uplink) sur un équipement réseau ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

82. Un utilisateur vous envoie le message d'erreur suivant.

Delivery has failed to these recipients or groups:

user@external.com.br (user@external.com.br)

This message is larger than the size limit for messages. Please make it smaller and try sending it again.

Diagnostic information for administrators:

Generating server: MVDEX01.mvd.local

user@external.com.br

550 5.3.4 ROUTING.SizeLimit; message size exceeds fixed maximum size for route #

Quelle explication donnez-vous à l'utilisateur ? Donnez une solution pour résoudre cette difficulté.

Explication à l'utilisateur :

.....

.....

Solution :

.....

.....

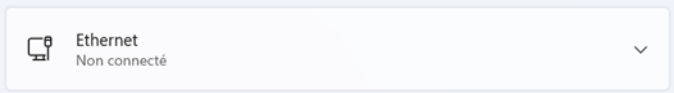
83. Reliez par un trait les termes correspondant aux couches du modèle de communication Open Systems Interconnection (OSI).

<u>Terme</u>	<u>Couche OSI</u>
UDP ●	● Physique
Passerelle (Routeur) ●	● Réseau
SFTP ●	● Transport
CSMA/CD ●	● Application

84. Voici une liste de diagnostics :

1. Le service joint ne fonctionne pas correctement.
2. Le DHCP est en panne.
3. Le switch n'est pas connecté ou subit un problème physique.
4. Le port n'a pas le bon VLAN.
5. Le câble réseau est défectueux.
6. Le pare-feu bloque le trafic TCP.
7. Le serveur DNS ne fonctionne pas.
8. La passerelle n'est pas bonne ou le réseau d'entreprise subit un incident.

Indiquez pour les incidents suivants, le ou les numéros des diagnostics expliquant l'incident.

Incident	Numéro(s) diagnostic(s)

ERR_CONNECTION_TIMED_OUT s'affiche sur un navigateur lors de l'ouverture de https://monentreprise.fr
L'interface réseau a une adresse 169.254.1.4

85. Voici une liste de diagnostics :

1. Le service joint ne fonctionne pas correctement.
2. Le DHCP est en panne.
3. Le switch n'est pas connecté ou subit un problème physique.
4. Le port n'a pas le bon VLAN.
5. Le câble réseau est défectueux.
6. Le pare-feu bloque le trafic TCP.
7. Le serveur DNS ne fonctionne pas.
8. La passerelle n'est pas bonne ou le réseau d'entreprise subit un incident.

Indiquez pour les commandes suivantes (dont le résultat est affiché), le ou les numéros des diagnostics expliquant le résultat de la commande.

Commande et résultat	Numéro(s) diagnostic(s)
# ping 192.168.1.1	
Délai d'attente de la demande dépassé.
# ping 8.8.8.8	
Impossible de joindre l'hôte de destination.
# ping google.fr	
La requête Ping n'a pas pu trouver l'hôte google.fr.

Partie 2 : Questions dans le cadre d'un contexte commun.

Les questions successives d'un même contexte sont liées. Nous vous conseillons de prendre connaissance de toutes les questions d'un contexte avant de commencer à répondre.

Premier contexte - Questions 86 à 91.

À l'occasion de la mise en place du télétravail dans votre organisation vous allez recevoir 100 ordinateurs portables. Il y aura 10 jours ouvrés entre la livraison du matériel et le début du télétravail dans l'entreprise.

Le constructeur, qui vous livre les ordinateurs, vous fournit un fichier contenant, entre autres, les adresses MAC, les numéros de série, le modèle, la taille de la RAM, la durée de garantie et la taille du disque.

86. Quel usage pensez-vous faire de ce fichier et pourquoi ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

87. Que pensez-vous faire avec les adresses MAC ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

88. Que pensez-vous faire avec les numéros de série ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

89. Votre organisation a acheté des licences libératoires pour disposer de Windows en version Professionnelle. Ce n'est pas cette version qui est installée par défaut sur ces portables.

Décrivez étape par étape précisément le déroulement du processus utilisé pour installer cette version de Windows pour les 100 portables. À chaque étape donnez un exemple d'outil. Ne tenez pas compte des données des utilisateurs.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

90. 30 ordinateurs portables sont prévus pour le service commercial et les autres portables pour les services de gestion (RH, Finances ...) et la direction de votre organisation. Chaque service utilise des logiciels différents.

Décrivez précisément le processus utilisé pour installer les applications sur les portables et citez 2 outils pour faire cela.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

91. Une nouvelle application doit être installée uniquement pour la direction de l'établissement. Décrivez la solution que vous proposez pour faire cela.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Second contexte – Question 92 à 96

Aujourd'hui, l'architecture réseau de votre organisation consiste en un réseau local privé dans lequel se trouvent les ordinateurs des utilisateurs ainsi que des serveurs pour les applications (RH, Comptabilité ...) et un serveur de partage de fichiers. Pour accéder à Internet, le réseau privé local passe par une passerelle qui fait aussi office de pare-feu.

92. Pour la mise en place du télétravail, des modifications vont être apportées à cette architecture. Pour permettre aux télétravailleurs d'accéder aux applications depuis Internet, décrivez l'architecture réseau que vous préconiseriez.
Faites un schéma et faites-en la description textuelle.

Schéma :

Texte :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

93. Citez deux dispositifs techniques permettant, à un utilisateur connecté à Internet depuis son domicile, d'accéder à des services sur le réseau local privé de l'organisation.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

94. Citez les catégories de logiciels et donnez un exemple pour chaque catégorie de logiciel que vous proposeriez d'installer sur les ordinateurs portables des utilisateurs en télétravail.

L'objectif est de proposer un environnement global de travail à domicile le plus proche possible de l'habituel. Il faut aussi faciliter la communication et le travail en équipe entre les utilisateurs.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

95. L'organisation gère des données personnelles. Que préconisez-vous pour protéger ces données sur les ordinateurs portables ? Citez un logiciel qui réalise cette protection.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

96. Pour travailler sur les données bancaires des personnels de l'organisation, le service RH veut mettre en place un partage des fichiers de données dans un espace de stockage sur accessible depuis l'Internet public (cloud) et dont les serveurs sont hébergés dans l'état du Delaware aux U.S. et le service RH vous interroge sur la faisabilité. Que répondez-vous ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Troisième contexte – Questions 97 à 102

Vous travaillez dans une équipe de 10 personnes pour réaliser le support aux utilisateurs.

Toutes les réponses aux questions suivantes doivent tenir compte de ce contexte.

Pour permettre au président de votre organisation de partir en déplacement, la gestionnaire n'arrive pas à se connecter sur l'outil de gestion des déplacements dématérialisé qui est accessible par l'URL : <https://chorus.monorganisation.fr>. La gestionnaire qui est en télétravail a déposé une demande d'intervention dans le logiciel de gestion des incidents (ticketing).

97. Le responsable de la régulation des interventions, a attribué cette intervention à l'équipe de 10 personnes dont vous faites partie.
Vous venez de terminer une intervention. Cette intervention est la prochaine à traiter.
Quelle est votre première action ? Expliquez les raisons de cette action.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

98. Citez dans l'ordre les 5 opérations que vous réalisez pour faire un diagnostic plus précis de l'incident avant de prendre contact avec l'utilisateur. Expliquez l'objectif de chaque opération.

1.

.....

.....

.....

2.

.....

.....

.....

3.

.....

.....

4.

.....

.....

.....

5.

.....

.....

.....

.....

99. Citez trois outils de prise en main à distance du poste de travail de la gestionnaire ?

1.
.....
2.
.....
3.
.....

100. Quelle est la première opération que vous demandez à l'utilisateur après la prise en main de son poste ? Donnez les raisons de cette étape. Quelle explication donnez-vous à l'utilisateur pour cette étape ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

101. Suite à votre diagnostic, vous n'êtes pas en mesure de résoudre l'incident. Que faites-vous ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

102. Suite à votre diagnostic, vous êtes capable de résoudre l'incident. Que faites-vous ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....