

Sujet N°1

Questions à choix multiples – compléter le questionnaire joint
--

Sujet N°2

Cas pratique

En tant que pupitreur assistant-utilisateurs (PAU), vous êtes affecté(e) dans une équipe de techniciens de support de proximité à la direction des systèmes d'information (DSI) d'un ministère.

Le service de 55 agents pour lequel vous travaillez va déménager dans 6 mois vers un bâtiment neuf qui ne sera pas relié au RTC (Réseau Téléphonique Commuté). Les appels entrants et sortants actuels sont en moyenne de 75 par jour.

Une solution de ToIP est retenue pour équiper ce nouveau bâtiment. Les terminaux ont été livrés sur site.

Votre chef de service vous demande de rédiger une note expliquant les différentes actions nécessaires à ce changement.

Après avoir présenté le RTC et la ToIP, vous indiquerez les éléments nécessaires à la mise en œuvre de la ToIP sur le site (y compris d'architecture). Vous proposerez un plan de déploiement et indiquerez quelles sont les vérifications requises pour valider le bon fonctionnement des équipements.

Vous préciserez les différentes étapes pour la mise en place des terminaux auprès des utilisateurs.

Enfin, vous étofferez votre démarche en apportant une attention toute particulière à l'accompagnement des utilisateurs (points d'attention et bonnes pratiques).

Vous devez :

- Rédiger une introduction avec annonce de plan ;
- Proposer un plan structuré comprenant les éléments de réponse au sujet ;
- Rédiger une conclusion.

Sujet N°3
Fiche de Procédure

Vous êtes pupitreur assistant-utilisateurs de niveau 2 au support informatique départemental à la direction des systèmes d'information.

Vous recevez ce jour à 9h10 un incident sur votre outil de ticketing. Ce dernier a été escaladé depuis l'assistance de 1^{er} niveau qui n'a pas été en mesure d'apporter de solution.

La demande d'assistance émane de Madame Ioubèbe Agathe, cheffe de division, présente au bureau, et qui depuis ce matin, n'arrive plus à imprimer de document sur le mopieur du service (référéncé SOLIMP 4 R14), situé au rez-de-chaussée, de la direction régionale.

Il est très important pour elle d'imprimer au plus vite les documents essentiels à sa conférence prévue en fin de matinée.

Hier tout fonctionnait correctement et ce matin, il est impossible de lancer la moindre édition, un message Pop-up s'affiche peu de temps après que la demande d'impression a été effectuée : « Erreur lors de l'impression du document ».

En complément, il est précisé dans le ticket que tout l'étage est concerné, que le mopieur est allumé et que les fonctions scan et copie ne posent aucun problème.

En fonction des éléments fournis, vous complétez toutes les informations du ticket d'incident. Vous indiquerez clairement le diagnostic et les actions à mettre en place pour solutionner la panne (solution palliative immédiate pour Mme Agathe IOUBÈBE et résolution de l'incident).

Coordonnées :

Mme Agathe IOUBÈBE
Cheffe du Service des Ressources Humaines
Bureau R18
139 Rue de Bercy, 75012 Paris
Mél : agathe.ioubebe@mefr.gouv.fr
Tél. : 06.63.30.31.32, 01.85.85.88.88

Renseignements pour l'ouverture du ticket :

Numéro du ticket : I231114_000015

Matériel : DELL Latitude 5330

N° d'inventaire : P100060300

Nom du poste : P-DRH08-23-24680