OFPPT	مكتب التكوين المهني وإنعاش الشغل Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail

Examen De Fin De Module

AU TITRE DE L'ANNEE : 2012/2013

VARIANTE 2

Filière : TDI/TRI/TDM **Année de formation : 1A**

Niveau : TS **Epreuve : théorique ou pratique**

N° du module : 14/11/16 **Durée : 1H**

Intitulé du module : Assistance Technique à la Clientèle

Date d'évaluation : 19 JUIN 2013 **Barème/40**

1) Quels sont les étapes à suivre pour résoudre un incident informatique ? (8 points)

2) Que signifie « connexion bureau à distance » ? (8 points)

3) Quels sont les avantages d'accès à distance ? (8 points)

4) Quels sont les avantages de documenter la résolution d'un problème informatique ? (8 points)

5) Dans quel cas doit on passer à la phase « transmettre le problème » ? (8 points)

http://cfmoti.ista-mic.net/