

 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 1

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) C'est quoi l'objectif de la qualité de service informatique ? (8 points)
- 2) Citer les démarches de la qualité de service ? (8 points)
- 3) Décrire les étapes pour diagnostiquer un problème informatique ? (8 points)
- 4) C'est quoi l'objectif de la phase « TEST » ? (8 points)
- 5) C'est quoi le rôle d'une fiche d'intervention ? (8 points)