



Formation de développeur E-Commerce

Module BM05: Gestion des risques

Exercice de groupe

- Siri travaille en tant que service commercial dans votre équipe e-commerce et a un problème avec sa boîte e-mail. MS Outlook ne peut pas être synchronisé avec le serveur et elle ne peut pas répondre à vos clients e-commerce.
- Votre entreprise dispose d'un centre de services chargé d'enregistrer les incidents et d'informer les utilisateurs finaux de la résolution.
- Votre entreprise possède son propre administrateur et a signé l'affectation avec un fournisseur informatique tiers responsable des services de résolution et de récupération des incidents.

Répondre aux questions suivantes

- Qui est un utilisateur final?
- À quoi pourrait ressembler un processus de gestion des incidents dans cette situation?