

Identification du module

Numéro du module	177
Titre	Gérer les incidents dans un service d'assistance informatique
Compétences	Identifier les problèmes intervenant dans l'exploitation opérationnelle, les analyser et mettre en place des solutions durables.
Actions	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluer systématiquement les informations provenant de l'exploitation opérationnelle et préparer les résultats en vue des décisions de gestion des incidents. 2. Prioriser les incidents et faiblesses identifiés lors de l'évaluation en fonction de leur importance pour l'activité de l'entreprise. Elaborer sur cette base un plan de réalisation visant à les éliminer. 3. Analyser les variantes de solution à un incident, les évaluer sous l'angle de l'efficacité, de l'investissement nécessaire et de la faisabilité. Décider sur cette base si une solution transitoire est nécessaire ou si une solution durable peut être réalisée. 4. Définir, avec le responsable de l'exploitation TIC et les utilisateurs, des solutions transitoires permettant au système de livrer les prestations souhaitées malgré l'incident. 5. Définir des demandes de modification fournissant des consignes précises et contraignantes pour la réalisation d'une solution durable à l'incident. 6. Définir les critères et objectifs pour l'implémentation d'une solution transitoire ou d'une modification et en contrôler le respect.
Compétences personnelles	Développer la disponibilité à établir des relations avec les utilisateurs et à analyser les incidents objectivement avec eux afin d'élaborer des solutions constructives.
Domaine de compétences	Gestion des prestations
Objet	Informations provenant de l'exploitation opérationnelle d'un système et incidents concrets qui se produisent dans ce cadre.
Test	Mini-étude de cas comprenant 2-3 questions qui contrôlent plusieurs actions et d'une durée totale de 45-60 minutes.
Niveau	5
Prérequis	Assurer une assistance en première instance (112) Prendre en charge l'assistance en deuxième et troisième instance (137)
Nombre de leçons	40
Reconnaissance	Informaticienne/informaticien en développement d'applications TIC avec brevet fédéral Informaticienne/informaticien en technique des systèmes et réseaux TIC avec brevet fédéral
Version du module	V2.0
Version du TM	V5.0

Connaissances opérationnelles nécessaires

Les connaissances opérationnelles nécessaires décrivent les savoirs nécessaires à l'exécution compétente des actions d'un module. Leur valeur est purement informative et leur définition non exhaustive. La concrétisation des objectifs de formation et la définition du chemin d'apprentissage incombent aux prestataires de formation.

Numéro du module		177	
Titre		Gérer les incidents dans un service d'assistance informatique	
Domaine de compétences		Gestion des prestations	
Version du module		V2.0	
Version du TM		V5.0	
Objectifs opérationnels et connaissances opérationnelles nécessaires	1	1.1	Connaître les catégories d'erreurs intervenant dans l'exploitation de systèmes et pouvoir en indiquer les causes fondamentales.
		1.2	Connaître les principales valeurs statistiques à consigner lors de la consolidation des informations d'un système de tickets de dépannage en vue de la rédaction d'un rapport de qualité périodique. Pouvoir expliquer les conclusions qu'on peut en tirer pour le traitement systématique des erreurs.
		1.3	Connaître les techniques de représentation à utiliser lors de la consolidation des informations d'un système de tickets de dépannage en vue de la rédaction d'un rapport de qualité périodique (analyses graphiques, analyses de tendance, etc.). Pouvoir expliquer comment ces techniques contribuent à augmenter la valeur significative en ce qui concerne la qualité du service.
	2	2.1	Connaître et pouvoir décrire les éléments d'information importants pour la priorisation des incidents.
		2.2	Pouvoir décrire les méthodes et les techniques permettant d'obtenir une décision de la part d'une instance et illustrer par des exemples les situations dans lesquelles elles sont utilisées.
	3	3.1	Connaître des méthodes proactives permettant d'éviter les incidents (FAQ, informations destinées aux utilisateurs, actualisation de logiciels, surveillance ou remplacement).
		3.2	Connaître des méthodes de résolution provisoire des incidents survenant dans l'exploitation opérationnelle de systèmes et pouvoir indiquer comment elles contribuent à l'efficacité et à la sécurité de l'exploitation.
	4	4.1	Pouvoir indiquer les règles et conditions générales à respecter lors de l'élaboration de solutions transitoires en cas de recours à une procédure d'escalade et la manière dont elles contribuent à la définition d'une solution acceptable pour les fournisseurs et les utilisateurs de prestations.
	5	5.1	Connaître les éléments d'information qui doivent figurer dans une demande de modification et pouvoir indiquer comment ils contribuent à une résolution ciblée des incidents.
		5.2	Connaître les principes fondamentaux de la résolution efficace et efficiente d'incident et pouvoir indiquer comment les demandes de modification contribuent à leur respect.
		5.3	Connaître les principales informations que doit contenir une proposition de correction d'erreur et pouvoir expliquer comment elles contribuent à l'élaboration d'une base de décision globale.
	6	6.1	Connaître les conditions générales et les critères de l'implémentation réussie de la solution à un incident.
		6.2	Connaître des méthodes de surveillance et de réalisation de solutions transitoires validées dans l'exploitation opérationnelle (surveillance de la fiabilité, avis d'événements, réactions d'utilisateurs, évaluation de tickets d'incident, etc.).