

Numéro de module	177
Titre	Assurer la gestion des dysfonctionnements
Compétence	Identifier, classer, supprimer les problèmes/erreurs dans l'exploitation ou, si nécessaire, les faire remonter. Eliminer les sources d'erreurs. Mesurer, rendre rapport et comparer les résultats des prestations de services avec les indications des Service Level Agreements. Analyser les différences et prendre les mesures correctives.
Objectifs d'apprentissage	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifier, analyser et classer les problèmes/erreurs dans le domaine opérationnel au sein de la structure de support. Résoudre immédiatement les cas standards en fonction des Service Level Agreements. Faire remonter les autres problèmes. 2. Définir et mettre en place, avec le responsable et les acheteurs de prestations, les solutions transitoires permettant de garantir l'exploitation conformément à la procédure de rapport. Elaborer le Change Request et surveiller la suppression des problèmes. Procéder aux changements, les documenter et les appliquer à l'exploitation. 3. Analyser de manière proactive les faiblesses dans l'exploitation (par ex. formation, prestations, performance, sécurité), identifier les problèmes et les documenter. 4. Evaluer périodiquement sur le plan statistique les informations provenant des cas traités et du processus de mesure, les préparer et les documenter dans des rapports sur la qualité du service. 5. Evaluer les analyses des points faibles et les rapports sur la qualité du service, élaborer des propositions en vue de réduire le taux d'erreurs, d'améliorer la qualité du service, de réduire ses coûts, d'accroître la sécurité informatique et les présenter en vue d'une prise de décision. Si nécessaire, déclencher un Change Request pour les Service Levels.
Objet	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des problèmes dans une entreprise avec un Help-Desk de premier, second et troisième niveau de support.. Conditions, processus et procédures de monitoring figurant dans des Service Level Agreements.
Niveau	5
Pré-requis	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser des problèmes de premier ou second niveau de support, élaborer des solutions et les mettre en œuvre, faire appel au système de Trouble-Ticket. • Développer, appliquer et mettre en exploitation des services.
Reconnaissance	Brevet fédéral d'Informaticienne / d'Informaticien
Validité	Libre