

## Identification du module

No. module	663
Titre	Assurer des processus systèmes TIC
Compétence	Assurer la définition et l'implémentation des principaux services pour la gestion opérationnelle et la surveillance de la fourniture des prestations interne et externe en tenant compte du respect de l'accord du niveau de service (ANS).
Objectifs opérationnels	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Définir et implémenter un monitoring ANS et un système de reporting afin d'être informé sur les entorses des fournisseurs internes et externes de prestations et pouvoir introduire, en cas de besoin, des mesures appropriées.</li><li>2. Définir et implémenter les processus pour le changement, les versions et la gestion du déploiement, afin d'exécuter les changements économiquement, dans les délais et avec des effets minimaux sur le service, et de pouvoir estimer correctement les risques qui y sont liés.</li><li>3. Définir et implémenter le processus de gestion des incidents afin de pouvoir garantir une reprise aussi rapide que possible des services avec des effets minimaux sur les affaires et les clients.</li><li>4. Définir et implémenter le processus de gestion des problèmes afin d'assurer, en cas de besoin, qu'une recherche détaillée des causes d'une panne potentielle ou déjà connue soit faite et qu'une solution définitive soit trouvée et mise en œuvre.</li></ol>
Compétences personnelles	Se considérer comme fournisseur de services dans l'entreprise et mettre l'accent sur le fait que l'orientation client qui en résulte soit mise en œuvre comme l'une des exigences clés de la conception des processus de service.
Domaine de compétence	Gestion des services TIC
Objet	Infrastructure et systèmes TIC qui offrent un ou plusieurs services lors de la mise en service et dans l'exploitation opérationnelle.
Test	Mini-Case comportant 2 à 3 tâches qui testent diverses actions et qui nécessitent globalement entre 45 et 60 minutes de durée de résolution.
Niveau e-CF	5
Prérequis	
Nb. Leçons (h)	40
Reconnaissance	ICT-Manager diplômé/-e
Module	V1.0
Plan modulaire	V5.1

## 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.

No. module	663		
Titre	Assurer des processus systèmes TIC		
Domaine de compétence	Gestion des services TIC		
Module	V1.0		
Plan modulaire	V5.1		
Objectifs opérationnels et connaissances opérationnelles nécessaires	1	1.1	Connaître les principes de la gestion des services selon ISO 20000 et ITIL®.
		1.2	Connaître les principes selon lesquels un monitoring ANS et un système de reporting sont construits et implémentés.
		1.3	Connaître le contenu et la construction d'un accord du niveau de service (ANS) ainsi que sa signification dans le cadre de la gestion des services TIC.
		1.4	Connaître le déroulement lors d'entorses des fournisseurs internes et externes de prestations (bonus, malus, sanctions, mesures de remplacement, etc.).
		1.5	Connaître les relations et les dépendances envers les changements de processus, de versions, ainsi que la gestion du déploiement, des incidents et des problèmes.
		1.6	Connaître des principes pour l'amélioration constante des processus et services.
	2	2.1	Connaître les tâches et objectifs des changements de processus, de versions, et de gestion du déploiement pour leur design et implémentation.
		2.2	Connaître des principes selon lesquels les changements, les versions, et le déploiement sont planifiés, pilotés et surveillés.
		2.3	Connaître le déroulement pour la saisie des effets et risques potentiels d'un changement ainsi que le comportement y relatif.
	3	3.1	Connaître les tâches et l'objectif du processus de gestion des incidents pour son design et son implémentation.
		3.2	Connaître le principe comment le savoir sur le dépannage est déposé en tant que plan de déroulement dans un modèle d'incident.
		3.3	Connaître la différence et les relations/dépendances avec la gestion des problèmes.
		3.4	Connaître les principes selon lesquels une structure d'assistance (1, 2 ou 3 <sup>e</sup> niveau) est construite.
	4	4.1	Connaître les tâches et l'objectif du processus de gestion des problèmes pour son design et son implémentation.
		4.2	Connaître des modèles de déroulement pour une recherche détaillée des causes (par ex. diagramme des effets des causes).
		4.3	Connaître la différence entre la gestion réactive et proactive des problèmes ainsi que leur application dans le cadre de la gestion des services TIC.
		4.4	Connaître la différence et les relations/dépendances avec la gestion des incidents.
		4.5	Connaître les relations vers les processus de changement, de version et de la gestion du déploiement.