

Identification du module



Numéro de module	650										
Titre	Superviser et améliorer les prestations de service IT										
Compétence	Planifier, coordonner et surveiller en permanence les processus pertinents dans l'exploitation des services IT et développer des mesures appropriées pour améliorer et développer les services.										
Objectifs opérationnels	<table border="1"><tr><td>1</td><td>Développer des concepts de test pour vérifier le respect des exigences dans le cadre de la gestion de la qualité IT et planifier, coordonner et surveiller les tests.</td></tr><tr><td>2</td><td>Planifier, coordonner et surveiller les processus de gestion des versions.</td></tr><tr><td>3</td><td>Définir, coordonner et superviser les processus de gestion des incidents et des problèmes.</td></tr><tr><td>4</td><td>Définir, coordonner et superviser les processus d'amélioration continue des services IT.</td></tr><tr><td>5</td><td>Analyser, interpréter et rendre compte en permanence du respect des indicateurs et des niveaux de service et prendre les mesures d'amélioration ou de correction appropriées en cas d'écarts.</td></tr></table>	1	Développer des concepts de test pour vérifier le respect des exigences dans le cadre de la gestion de la qualité IT et planifier, coordonner et surveiller les tests.	2	Planifier, coordonner et surveiller les processus de gestion des versions.	3	Définir, coordonner et superviser les processus de gestion des incidents et des problèmes.	4	Définir, coordonner et superviser les processus d'amélioration continue des services IT.	5	Analyser, interpréter et rendre compte en permanence du respect des indicateurs et des niveaux de service et prendre les mesures d'amélioration ou de correction appropriées en cas d'écarts.
1	Développer des concepts de test pour vérifier le respect des exigences dans le cadre de la gestion de la qualité IT et planifier, coordonner et surveiller les tests.										
2	Planifier, coordonner et surveiller les processus de gestion des versions.										
3	Définir, coordonner et superviser les processus de gestion des incidents et des problèmes.										
4	Définir, coordonner et superviser les processus d'amélioration continue des services IT.										
5	Analyser, interpréter et rendre compte en permanence du respect des indicateurs et des niveaux de service et prendre les mesures d'amélioration ou de correction appropriées en cas d'écarts.										
Domaine de compétence	Service Management										
Objet	Portefeuille ou catalogue de services IT définis.										
Version du module	1.0										
Créé le	26.08.2021										

Connaissances opérationnelles nécessaires

Les connaissances opérationnelles nécessaires décrivent les savoirs qui contribuent à l'exécution compétente des actions d'un module. La définition de ces connaissances est fournie à titre indicatif et n'est pas exhaustive. La concrétisation des objectifs de formation et la définition du chemin d'apprentissage en vue d'acquérir ces compétences incombent aux prestataires de formation.

Numéro de module	650
Titre	Superviser et améliorer les prestations de service IT
Compétence	Planifier, coordonner et surveiller en permanence les processus pertinents dans l'exploitation des services IT et développer des mesures appropriées pour améliorer et développer les services.

Objectifs opérationnels et connaissances opérationnelles nécessaires

1	1.1	Connaître les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles de la cible de test donnée et pouvoir expliquer l'importance des standards applicables (p. ex. ISO/CEI 25010) lors de la définition de critères de qualité des systèmes ICT.
	1.2	Connaître les différents niveaux de test (p. ex. test des composants et des modules, test d'intégration des composants, test du système, test de réception et d'acceptation, test d'intégration du système) et pouvoir expliquer leur classification dans des projets classiques et agiles.
	1.3	Connaître différentes méthodes et procédures de test (p. ex. test de fonction et de version, test de régression, Smoke Testing, test de charge et de performance, test d'acceptation par l'utilisateur, test de contenu, test de pénétration, audit de sécurité) et pouvoir expliquer leur utilisation en fonction de la situation.
	1.4	Connaître les possibilités de tests partiellement et entièrement automatisés dans différentes procédures de test.
	1.5	Connaître le contenu des concepts de test et de la documentation de test (objet du test, méthodologie de test, cas de test, instructions de test, protocole de test, mesures et responsabilité).
2	2.1	Connaître les activités de la gestion classique des Releases (p. ex. planification des fonctionnalités, planification de la migration, planification du déploiement, planification des tests et déroulement des tests, formation & support, déploiement et retour-arrière).
	2.2	Connaître les concepts agiles d'intégration continue, de déploiement continu et de livraison continue et pouvoir expliquer leur influence sur la gestion des Releases.
	2.3	Connaître les possibilités offertes par les systèmes de gestion des versions (VCS) centralisés, décentralisés et distribués et pouvoir expliquer leur importance pour la gestion et le versioning des données.
	2.4	Connaître les exigences en matière de planification, de tests et de documentation dans la gestion des Releases (p. ex. reproductibilité, compatibilité, cycles de Release et gel, Release d'urgence) et pouvoir expliquer les interdépendances avec d'autres disciplines et processus dans la gestion des services IT.
	2.5	Connaître les indicateurs typiques pour mesurer la performance et la qualité dans le domaine de la gestion des Releases.

Connaissances opérationnelles nécessaires

3	3.1	Connaître les pratiques ITIL applicables (p. ex. Service Desk, Incident Management, Problem Management, Service Request Management) et pouvoir expliquer leur rôle et leur contribution dans la gestion des services IT.
	3.2	Connaître la structure typique des organisations de support et les concepts de base du triage, de la priorisation et de l'escalade des incidents.
	3.3	Connaître les indicateurs typiques pour mesurer la performance et la qualité dans le domaine de la gestion des incidents et des problèmes.
4	4.1	Connaître les pratiques ITIL applicables (p.ex. Continual improvement, Change Enablement, Financial Management, Supplier Management) et pouvoir expliquer leur rôle et leur contribution dans la gestion des services IT.
	4.2	Connaître les différentes dimensions de l'amélioration des services IT (p. ex. technologie, sécurité, performance, rentabilité).
	4.3	Connaître les activités typiques pour l'amélioration continue des services IT (p. ex. revues, feed-back des clients, calcul comparatif des coûts, Benchmarking).
5	5.1	Connaître les pratiques ITIL applicables (p.ex. Monitoring and Event Management, Measurement and Reporting, Supplier Management) et pouvoir expliquer leur rôle et leur contribution dans la gestion des services IT.
	5.2	Connaître les méthodes et techniques de synthèse et de présentation des informations (p. ex. réduction des données, indicateurs et création de ratios, tableaux de fréquence, histogrammes, agrégation).
	5.3	Connaître les différents types de diagrammes et pouvoir expliquer leur aptitude à représenter les différents types d'échelles.
	5.4	Connaître les instruments appropriés pour établir des rapports (p. ex. rapports d'état, indicateurs rouge/orange/vert, comparaison des objectifs avec la situation réelle).

Version du module

1.0

Créé le

26.08.2021