

IBM Certified Implementation Professional - Tealeaf Customer Experience Management

RS2239 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	326
Formacode(s)	31054
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

CIE IBM FRANCE · SIRET : 55211846503644

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Tout type d'entreprise ou association ayant plusieurs postes informatisés, et entreprises du secteur informatique à partir d'une personne

IBM Tealeaf Customer Experience utilise des solutions de gestion de l'expérience client pour capturer et gérer les interactions des visiteurs sur les sites Web dans les environnements Cloud et sur site. Cette plateforme donne davantage de visibilité sur les expériences en ligne des clients, et d'éclairage sur leurs comportements dans les navigateurs Web et mobiles. Elle peut être utilisée à l'échelle d'une entreprise pour prendre en charge une multitude de fonctions telles que l'e-commerce, le marketing, le développement et le design, le service client et la gestion de la conformité.

La certification IBM Certified Implementation Professional - Tealeaf Customer Experience Management, de niveau intermédiaire, s'adresse aux architectes solutions, aux ingénieurs et consultants, et aux personnes chargées de l'implémentation de la solution IBM Tealeaf Customer Experience Management.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le détenteur de la certification IBM Certified Implementation Professional - Tealeaf Customer Experience Management est en mesure de :

- Concevoir, implémenter, déployer et configurer la solution IBM Tealeaf Customer Experience Management
- Planifier, installer, optimiser, configurer et faire fonctionner le Replay de la solution Tealeaf Customer Experience Management
- Dimensionner et adapter la solution aux besoins utilisateurs
- Assurer la maintenance administrative ainsi que l'optimisation du système.

Les compétences évaluées portent sur la capacité à :

- Analyser l'architecture de la solution IBM Tealeaf Customer Experience Management, en particulier les critères de dimensionnement, les exigences réseau, les exigences et les capacités des différents modules
- Etablir les exigences de données du module Tealeaf requises pour une implémentation, ainsi que les exigences d'intégration pour Tealeaf CX Mobile
- Schématiser la façon dont les données de l'infrastructure d'enregistrement Tealeaf sont retournées et interprétées dans le système Tealeaf
- Installer et configurer PCA (Passive Capture Application)
- Réaliser l'installation de RPM (logiciels compactés pour la distribution de Linux Red Hat)
- Relier les environnements CX PCA
- Cerner les exigences d'un décryptage SSL
- Administrer les serveurs Linux et la mise en session de Tealeaf
- Configurer l'interface permettant la capture/collecte du flux de données

- Installer et configurer CX
- Configurer différents serveurs pour Tealeaf : Portal, Report, Processing, Replay, Search
- Utiliser TMS pour configurer Tealeaf CX
- Valider où et comment les données sensibles peuvent être filtrées dans Tealeaf
- Tester et configurer des règles de confidentialité et de sécurité
- Programmer et configurer la fonction Replay et les règles associées
- Supporter PCA et CX, et sauvegarder Tealeaf
- Valider les données et leur qualité en appliquant la Méthodologie et en fonction du contexte
- Procéder à des réglages de niveaux de connexions lors de mises en sessions mal configurées
- Gérer les mises en attente dans le spool
- Résoudre les problèmes de stockage
- Configurer le rapport de contrôle pour Tealeaf

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Les candidats, quel que soit leur âge ou leur niveau scolaire, doivent posséder au préalable les connaissances ou l'expérience suivante :

- 1 an minimum d'expérience pratique d'IBM Tealeaf Customer Experience Management, de préférence dans des tâches d'implémentation, et avoir réalisé au moins une implémentation
- Avoir réussi au préalable l'examen C2080-474 : "IBM Tealeaf Customer Experience Management, Business Analysis"
- Bonne compréhension des cas d'usage, des objectifs et des exigences concernant Tealeaf
- Connaissance des applications web (entre autres JavaScript, HTML, PHP, Ajax, jQuery, JSON, Dojo)
- Connaissance de l'interconnexion de réseaux, des routeurs, de l'équilibrage de charge, du protocole HTTP/S, des pare-feux
- Connaissance de Linux, de Windows, et de l'administration du langage SQL

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/12/2021
-------------------------------------	------------

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Lien de la certification :

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/2239/>