

IBM Certified Support Associate - Cloud & Smarter Infrastructure Support Provider Tools and Processes

RS2261 · 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

Les solutions Cloud & Smarter Infrastructure, incluant Tivoli Software, permettent aux entreprises de toutes tailles et de tous secteurs de se développer de façon plus intelligente, plus efficacement et avec une plus grande agilité.

Le professionnel certifié IBM Support Associate dans le domaine Cloud & Smarter Infrastructure Support Provider Tools and Processes est chargé de répondre à diverses requêtes ou demandes de service émanant des clients. Il est responsable du support de l'ensemble de ces requêtes et est tenu d'y apporter une solution en s'appuyant, s'il y a lieu, sur l'équipe IBM Tivoli Support afin de n'en laisser aucune sans réponse.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Pour obtenir la certification IBM Certified Support Associate - Cloud & Smarter Infrastructure Support Provider Tools and Processes, le candidat devra connaître les outils et les procédures de support technique disponibles en ligne permettant aux clients de maintenir leurs produits IBM Cloud & Smarter Infrastructure. Il devra également savoir utiliser les outils et les technologies IBM servant à diagnostiquer et résoudre les problèmes éventuels.

Compétences acquises :

- Définir les rôles et responsabilités des techniciens support de niveau 1 et 2
- Mettre en pratique l'ensemble des termes et définitions du support opérationnel IBM
- Utiliser les outils de support
- Mettre en application les règles du cycle de vie du support logiciel
- Accéder aux procédures de support de niveau 2 des logiciels IBM Cloud & Smarter Infrastructure
- Escalader et/ou résoudre les problèmes (PMR)
- Résoudre les incidents client à partir des outils et ressources internes, et ainsi limiter les appels au support Tivoli IBM.
- Se servir de l'outil ESR 'Electronic Service Request afin de demander assistance au support Tivoli IBM.
- Diagnostiquer un dysfonctionnement à partir d'outils tels que IBM Support Assistant et Assist On Site.
- Utiliser les ressources en ligne tels que TechNotes, manuels produit, Redbooks, livres blancs, sites Web du support IBM Tivoli.
- Recourir aux formations en ligne telles que STE (Support Technical Exchange) ou IEA (IBM Education Assistant) afin d'approfondir sa connaissance du produit
- Bien maîtriser les responsabilités des prestataires de support technique de Niveau 1 et 2
- Communiquer efficacement avec les clients et le service de Support technique IBM Tivoli.
- Prendre à sa charge les problèmes et les gérer en suivant la procédure IBM Tivoli Support Provider.
- Maîtriser la structure et les processus du support technique interne à IBM

- Mettre en application la procédure du cycle de vie produit propre à IBM
- Evaluer les critères de réponse associés
- Expliquer le circuit de distribution des logiciels et de la maintenance chez IBM
- Utiliser les procédures d'escalades, en particulier Duty Manager et CSPO

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Les candidats, quel que soit leur âge ou leur niveau scolaire, doivent posséder des connaissances minimales sur le service support aux utilisateurs, évaluées sur ces trois niveaux de compétences :

Niveau 1 : Familiarisé avec les fonctionnalités et les concepts de base, susceptible de recourir à de la documentation ou à d'autres ressources appropriées en guise d'assistance.

Niveau 2 : Apte à travailler avec le produit, capable d'utiliser ou d'en expliquer le concept avec peu ou aucune assistance

Niveau 3 : Suffisamment expérimenté dans les fonctionnalités, pour en expliquer le concept à d'autres.

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/2261/>