

SI7 - Intégration et adaptation d'un service

Savoir-faire

- Justifier le choix d'une solution de mise en production d'un service
- Installer et configurer un outil d'inventaire et de gestion des configurations
- Installer et configurer un logiciel de gestion d'incidents
- Évaluer la valeur actuelle d'un élément d'une configuration
- Évaluer l'impact financier de la consommation d'un service
- Élaborer une procédure de remplacement ou de migration d'un élément d'une configuration
- Sauvegarder et restaurer une base de données
- Automatiser l'installation d'un service
- Valider et documenter la mise en exploitation d'un service
- Établir un plan de formation à un nouveau service

TDs

Documents professionnels

- Règles de conception de documents professionnels (11/09/2013)

Rédaction de tutoriels, documentation

- Conception de documentation de type tutoriel (25/09/2013) [Tutoriels étudiants](#)
- Tests d'une documentation : comment évaluer la qualité et/ou l'efficacité d'une documentation

En amont :

- Tests de normalisation : vérification du respect de règles et de normes (présentation, style, ton employé...)

En aval (avec soumission) :

- Enquête de satisfaction (Biais)
- Test d'évaluation des acquis (savoirs/compétences)
- Test de mise en situation

Pour jeudi 17 octobre : Publier sur le wiki :

- Le doc de préparation de test rempli
- Le doc d'analyse du test (avec mesures correctives)
- La nouvelle version (éventuelle) du tutoriel

Analyse concurrentielle

Dans le domaine de l'informatique, il s'agit plus particulièrement de comparer des produits ou des services dans le but :

- de faire un choix direct
- de préparer un appel d'offre

- de prendre une décision de réalisation ou non (production par nos soins ou sous-traitance)
- d'améliorer la connaissance et la pratique (voir plus loin benchmarking)

Etude comparative

1. Nous
 - Identifier les besoins
 - Établir des critères de satisfaction (indicateur + condition = critère), les classer et les hiérarchiser
 - Fixer le cadre, les contraintes à respecter
2. Le marché
 - Identifier les acteurs/produits/services référence
 - Evaluer par domaine/critère en respectant le système d'évaluation établi

Benchmarking

S'inspirer des meilleurs pratiques de ceux qui excellent dans un domaine :

- identification des processus clé sur lesquels il est nécessaire de se concentrer,
- choix des indicateurs permettant d'évaluer ces processus, établissement de critères
- sélection des entreprises les plus performantes sur les processus en question,
- recueil d'information sur les pratiques de ces entreprises performantes

From:

<http://slamwiki2.kobject.net/> - **SlamWiki 2.1**

Permanent link:

<http://slamwiki2.kobject.net/si7?rev=1384298185>

Last update: **2019/08/31 14:24**

