

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)

-- Veille technologique

- voir [La veille technologique](#)

-- Rédaction de tutoriels, documentation

- Conception de documentation de type tutoriel
 1. Choix outil/techno
 2. Benchmarking tutos/tests
 3. Définition objectifs d'utilisation→tests/utilisation
 4. Rédaction

Dimanche 5 octobre (limite) : **Publier sur le drive :**

- Dans le dossier **tutoTestOutilVeille**
- Au format pdf
- Le tutoriel/test d'un outil de veille

Critères d'évaluation :

- Respect des normes
- Grammaire/Orthographe
- Ergonomie/navigation dans le doc
- Qualité pédagogique
- Intérêt, pertinence du contenu/ veille
- Intensité/suffisance du travail (Quantité/qualité...)

Tests de documentation

- 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

-- 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, ou de le justifier
- 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/outils les plus performants sur les processus en question,
- recueil d'information sur les pratiques de ces entreprises/outils performants

Etude de cas

Benchmark, comparatif de solutions de veille

Démarche :

1. Identification du périmètre
2. Création d'une ou plusieurs situations concrètes, définition d'objectifs

3. Recherche puis sélection d'outils/méthodes
4. Choix d'indicateurs, établissement de critères par indicateur
5. Tests/situation
6. Synthèse/rapport

Ressources :

- [Guide benchmark des solutions de veille](#)

From:

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

Permanent link:

<http://slamwiki2.kobject.net/si7?rev=1446625793>

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

