

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

CATEGORIE : B

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **Transverse et tout secteur d'activités**

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

Code(s) NAF : **62.02A**
Code(s) NSF : **326**
Code(s) ROME : **M1810**, **M1802**, **I1401**
Formacode : **31054**

Date de création de la certification : **06/02/2009**

Mots clés : **IBM Cloud & Smarter Infrastructure**, **support technique**, **IBM Tivoli Support**, **IBM Support Associate**

Identification

Identifiant : **2261**
Version du : **19/12/2016**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- [La recherche s'effectuera ensuite par mot-clé ou n° de test ou de certification sur le site en anglais des certifications IBM.](#)
- [, rubrique "certification IBM".](#)
- [*](#)
- [Détails sur les sites :](#)

Non formalisé :

- **N/A**

Norme(s) associée(s) :

—

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

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.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- 16508
- 11554

Descriptif général des compétences constituant la certification

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

Public visé par la certification

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.

- multiples : salariés, demandeurs d'emploi

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)

Modalités générales

Pour la préparation à cette certification, sont proposées au candidat quatre présentations disponibles en ligne.

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Le professionnel certifié **IBM Certified Support Associate - Cloud & Smarter Infrastructure Support Provider Tools and Processes** développe sa crédibilité en démontrant ses compétences dans le domaine du support opérationnel. Il valide à la fois des compétences techniques et une compréhension des besoins business de l'entreprise. Son titre lui assure des possibilités de carrière améliorées.

Pour l'entité utilisatrice

La personne détentricrice du titre de certification **IBM Certified Support Associate - Cloud & Smarter Infrastructure Support Provider Tools and Processes** sera en mesure de participer à l'optimisation des différentes solutions mises en œuvre au sein de l'entreprise, et capable d'apporter un support aux utilisateurs pour assurer la performance de l'entreprise. Pour les entités dont l'activité commerciale est de revendre ou de préconiser les solutions IBM, l'intégration d'un professionnel certifié leur permet de maintenir leur avantage concurrentiel et d'accroître la satisfaction client.

Evaluation / certification

Pré-requis

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.

Certificateur(s)

- IBM

Centre(s) de passage/certification

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.

Compétences évaluées

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

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

N/A

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Un Certificat électronique est envoyé par IBM aux candidats ayant réussi, ainsi qu'une carte professionnelle lors du 1er examen réussi. Le candidat accède à son transcript à tout moment sur un portail sécurisé dédié.

- De nombreux centres Pearson Vue France entière.

Plus d'informations

Statistiques

Le programme de certification professionnelle IBM existe depuis plus de 15 ans. En France, on compte entre 1000 et 2000 nouveaux certifiés par an.

Autres sources d'information

<http://home.pearsonvue.com/IBM>

<http://www-03.ibm.com/certify/>

Lien de la certification :

<http://www-03.ibm.com/certify/certs/24900401.shtml>