

IBM Certified Implementation Professional - Tealeaf Customer Experience Management

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**, **M1801**, **M1802**, **I1401**

Formacode : **31054**

Date de création de la certification : **07/01/2015**

Mots clés : **Customer Experience Management**, **Implementation**, **Customer Analytics**, **Tealeaf**

Identification

Identifiant : **2239**

Version du : **07/04/2017**

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

IBM TealeafCustomer 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.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- 5917
- 19431
- 12054
- 9874
- 11554

Descriptif général des compétences constituant la certification

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.

Modalités générales

Pour la préparation de cette certification, est proposée au candidat une formation intensive sur site (Bootcamp) de 5 jours. De nombreuses ressources additionnelles sont disponibles en ligne.

Liens avec le développement durable

Aucun

Public visé par la certification

- multiples : salariés, demandeurs d'emploi

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Le détenteur de la certification **IBM Certified Implementation Professional - Tealeaf Customer Experience Management** développe sa crédibilité en tant que responsable de l'architecture, de l'implémentation, et de la configuration de la solution Tealeaf Customer Experience Management.

Il valide à la fois des compétences techniques et une compréhension des enjeux business de l'entreprise. Son titre lui assure des possibilités de carrière améliorées.

Pour l'entité utilisatrice

Les solutions IBM Tealeaf de gestion de l'expérience client offrent la visibilité, les connaissances et les réponses vitales pour aider les entreprises à remplir leurs objectifs de conversion en ligne et de fidélisation des clients.

La personne détentrice du titre de certification **IBM Certified Implementation Professional - Tealeaf Customer Experience Management** sera en mesure de participer à l'optimisation de la solution Tealeaf Customer Experience Management mise en œuvre au sein de l'entreprise en tant que membre d'équipe efficace, capable de supporter les utilisateurs dans leur fonction d'analyse 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 au préalable les connaissances ou l'expérience suivante :

1 an minimum d'expérience pratique d'IBM Tealeaf Customer Experience

Certificateur(s)

- IBM

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

Compétences évaluées

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

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

N/A

Centre(s) de passage/certification

- De nombreux centres Pearson Vue France entière.

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.

Plus d'informations

Statistiques

En France, sur les 2 dernières années, **493 personnes ont obtenu une certification IBM dans le domaine de l'Analyse.**

Le programme de certification professionnelle IBM existe depuis plus de 15 ans et 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/33000701.shtml>