

DOSSIER RELATIF À LA DEMANDE D'ENREGISTREMENT DE DROIT

BLOC DE COMPÉTENCES 1 : Analyser les besoins utilisateurs et incidents à traiter

Le technicien identifie et analyse la problématique de l'utilisateur en fonction de typologies spécifiques (logicielle, matérielle, etc.) afin d'adapter sa réponse dans la solution technique à apporter

ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A1. Identifier la problématique de l'utilisateur en fonction de typologies spécifiques (logicielle, matérielle, etc.)	Installer un climat de confiance avec l'utilisateur par la mise en œuvre de techniques d'écoute client et de reformulation permettant d'aider l'utilisateur à exposer son problème quel que soit son niveau technique	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire 	Le timbre de voix du technicien est montant et suscite un enthousiasme régulier tout au long de l'échange. On y entend le sourire téléphonique. Le vocabulaire utilisé est clair, précis et adapté. L'écoute est active et dynamique. Le technicien a parfaitement reformuler la demande de l'utilisateur afin d'être sûr qu'il est en phase avec sa demande.
	Analyser la demande de service et des prérequis attendus.		La demande de service a été correctement analysée afin de déterminer si c'est un incident ou une demande catalogue
	Compléter la demande d'un utilisateur en recherchant les informations manquantes avec les moyens à sa disposition		Le technicien a mobilisé le moyen le plus pertinent pour obtenir les informations manquantes à la sollicitation de l'utilisateur (questionnaires de configuration, bases de données, appel à l'utilisateur)
	Identifier et prendre en compte les incidents à fort impact (géographique ou fonctionnel)		La matrice des priorités est connue et a été employée à bon escient.
	Détecter les éléments indiquant la survenue d'un dysfonctionnement majeur		Le flux de sollicitations multiples de même nature a bien été identifié comme un dysfonctionnement majeur.

DOSSIER RELATIF À LA DEMANDE D'ENREGISTREMENT DE DROIT

ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
A2. Adapter la réponse en fonction de la problématique identifiée	Déterminer les priorités entre les différentes demandes utilisateurs en fonction de leur degré de criticité (impact individuel/collectif, ponctuel ou récurrent, etc.)	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire 	La maîtrise de la matrice de priorité a permis de bien prioriser les différentes demandes utilisateurs
	Relayer les demandes vers le service idoine en fonction de leurs caractéristiques.		La pertinence de l'analyse de la demande et la connaissance de la matrice d'aiguillage des tickets ont permis le relais des demandes vers le service idoine
	Organiser les opérations de dépannage ou d'évolution du poste de travail utiles, en fonction des demandes recensées et dans le respect des délais (gestion du temps, des rendez-vous, etc.)		Le respect des délais a été assuré par la prise en compte de la disponibilité de l'utilisateur, combinée à la gestion du temps du technicien dans le déroulement des actions
	Mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires pour la réalisation des contrats de service		Les moyens mobilisés ont permis de réaliser les interventions dans les délais des contrats de service.

DOSSIER RELATIF À LA DEMANDE D'ENREGISTREMENT DE DROIT

BLOC DE COMPÉTENCES 2 : Résoudre à distance les dysfonctionnements informatiques liés à la configuration du poste de travail.

Le technicien diagnostique un dysfonctionnement afin d'intervenir à distance sur un poste de travail

ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
B1. Diagnostiquer la nature et l'origine d'un dysfonctionnement	Identifier la nature et l'origine du dysfonctionnement	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire 	Le technicien a été en capacité de déterminer s'il s'agit d'un dysfonctionnement matériel ou logiciel et qu'elle en est la cause la plus probable.
	Déterminer les éléments de configuration d'un poste de travail grâce aux outils de gestion de configuration (PFE, SCCM, etc...).		La connaissance des outils mis à disposition a permis de déterminer les éléments de configuration du poste de travail impacté
	Identifier le mode opératoire et les solutions techniques permettant de résoudre l'incident		A l'aide de la documentation, le mode opératoire pour résoudre l'incident a été identifié et mis en œuvre
	Identifier les différentes actions à mettre en œuvre pour résoudre l'incident dans des délais contraints		Les différentes actions ont été planifiées et réalisées dans des délais contraints et ont permis de résoudre l'incident
	Enregistrer dans le système d'information de gestion des services informatiques le déroulement de son mode opératoire, de réflexion et d'analyse, ainsi que les résultats obtenus		Le technicien a correctement et précisément enregistré dans le système d'information le déroulement de son mode opératoire de réflexion et d'analyse et les résultats obtenus

DOSSIER RELATIF À LA DEMANDE D'ENREGISTREMENT DE DROIT

ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
B2. Intervenir à distance sur un poste de travail	Adapter son mode de communication en fonction de l'utilisateur soutenu	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire 	Le technicien a su rendre sa communication accessible et en cohérence avec l'utilisateur soutenu
	Adapter les outils de prise en main à distance en fonction du système d'information ou de communication impacté		Le technicien a utilisé les outils de prise en main à distance adaptés au système d'information ou de communication impacté
	Appliquer la solution technique identifiée lors du diagnostic		La solution technique identifiée lors du diagnostic a été appliquée avec réussite
	Réajuster son analyse et ses actions techniques en fonction des résultats obtenus, afin de trouver la solution qui permettra de rendre le service attendu dans les délais		Le technicien a su réajuster son analyse et ses actions techniques en fonction des résultats obtenus, afin de trouver la solution qui a permis de rendre le service attendu dans les délais

DOSSIER RELATIF À LA DEMANDE D'ENREGISTREMENT DE DROIT

BLOC DE COMPÉTENCES 3 : Déployer et configurer l'environnement de travail de l'utilisateur

Le technicien déploie et configure à distance l'environnement de travail de l'utilisateur tout en gérant les droits d'accès aux données dans le respect de la politique de sécurité informatique de l'organisme

ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
C1. Déployer un poste de travail à distance	Déployer le système d'exploitation du poste de travail à distance et les logiciels bureautiques standards, afin de rendre le poste utilisable pour l'utilisateur	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire 	Le poste de travail est utilisable avec les logiciels bureautiques standards
	Déployer des logiciels métiers spécifiques à l'aide de solutions automatisées		Les logiciels métiers spécifiques ont été déployés à l'aide de solutions automatisées
	Déployer de façon manuelle et particulière, sous dérogation, des applications spécifiques		La présence des dérogations nécessaires a été vérifiée avant le déploiement manuel des applications spécifiques
C2. Configurer un poste de travail à distance	Configurer les logiciels de bureautique standards en fonction des spécificités individuelles de l'utilisateur		
	Configurer les logiciels de communication en fonction des spécificités individuelles de l'utilisateur		Les spécificités de l'utilisateur ont et prises en compte pour configurer ses logiciels de communication
	Créer et paramétrer un ou des comptes de messagerie fonctionnelle ou technique		Les comptes de messagerie ont été créés et paramétrés
	S'assurer du bon fonctionnement du poste configuré au travers de tests spécifiques.		Les tests définis ont été mis en œuvre et validés

DOSSIER RELATIF À LA DEMANDE D'ENREGISTREMENT DE DROIT

ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
C3. Gérer les droits d'accès aux données dans le respect de la politique de sécurité informatique de l'organisme	Appliquer la politique de sécurité informatique au sein de l'organisme	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. 	Les règles de la politique de sécurité informatique au sein de l'organisme ont été respectées
	Paramétrer des listes d'objets (groupes, comptes utilisateurs, réservations DHCP...) dans le respect du fonctionnement d'un service d'annuaires LDAP.	<p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire 	La liste d'objets a été paramétrée dans le respect du fonctionnement d'un service d'annuaires LDAP

DOSSIER RELATIF À LA DEMANDE D'ENREGISTREMENT DE DROIT

BLOC DE COMPÉTENCES 4 : Assurer la satisfaction utilisateur et entretenir les documentations internes et externes

Le technicien

ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
D1. Gérer le processus de résolution des incidents et demandes jusqu'à leur résolution définitive	Tenir informé les utilisateurs et plus particulièrement les autorités identifiées sur l'état d'avancement de leurs demandes.	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire 	L'utilisateur a été tenu informé de l'évolution de sa demande. L'autorité a bénéficié d'un suivi téléphonique lorsque cela a été nécessaire
	Formaliser une synthèse permettant un reporting efficace des dossiers afin de garantir la satisfaction client.		Le reporting proposé a permis d'entamer une démarche d'évolution pour améliorer la satisfaction client
	Coordonner et actionner les différents centres nationaux et régionaux, ainsi que des équipes de soutien de proximité afin d'assurer le traitement des dossiers dans le respect des délais.		Le technicien a su mettre en œuvre les leviers nécessaires pour solliciter les intervenants distants du centre de soutien afin d'assurer le traitement des dossiers dans le respect des délais
	Signaler rapidement tout incident majeur ou à fort impact à son manager, afin de lui permettre de réagir rapidement pour mettre en œuvre une communication utilisateur au bon niveau (local, régional, national ...).		La qualité et la rapidité du signalement a permis au manager de réagir confortablement et d'assurer une bonne communication utilisateur

DOSSIER RELATIF À LA DEMANDE D'ENREGISTREMENT DE DROIT

ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p>D2. Capitaliser et transférer l'expérience afin d'assurer la continuité de service efficiente</p>	<p>Participer à l'enrichissement de la base documentaire par la production de messages types à destination des utilisateurs</p>	<p>Voie formative :</p> <ul style="list-style-type: none"> - contrôles de connaissances ; - mises en situation contextualisées ; - études de cas et/ou de restitutions technico-opérationnelles. <p>VAE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - étude du livret 2 ; - entretien avec le jury ; - mise en situation, si nécessaire 	<p>Lors du traitement de dossiers récurrents dont la communication n'était pas documentée, le technicien a proposé des modèles de messages types au profit des utilisateurs</p>
	<p>Rédiger les procédures ou tutoriaux d'utilisation des outils informatiques et numériques afin de faciliter la compréhension et l'accès à ces outils par l'ensemble des publics concernés.</p>		<p>A l'issue de traitement de dossiers dont les modes opératoires étaient absents ou incorrects, le technicien a proposé des procédures et tutoriaux permettant de faciliter la compréhension et l'accès à ces outils par l'ensemble des publics concernés</p>
	<p>Permettre à l'utilisateur d'être autonome dans la résolution de ses besoins techniques dès lors que c'est possible.</p>		<p>Lors d'échanges téléphoniques ou de la résolution de dossiers, le technicien a mis à disposition de l'utilisateur la base de connaissance d'auto-assistance disponible dans le système d'information de soutien SIC</p>
	<p>Accompagner et former les salariés dans l'utilisation des outils matériels et logiciels mis à leur disposition ou exigés dans l'exercice de leur activité.</p>		<p>A l'aide de modes opératoires ou de tutoriaux, le technicien est en capacité d'accompagner et de former les salariés dans l'utilisation des outils matériels et logiciels mis à leur disposition ou exigés dans l'exercice de leur activité</p>