

Supervision et pilotage avec Production Manager / Assign

Référence : PM_SUPERVISOR

Durée : 1 jour

Description

La mise en place de la solution ITESOFT.SCPA/C est accompagnée d'une formation superviseur.

Le superviseur est chargé du suivi quotidien de la production avec le module Production Manager.

Public

- Responsable opérationnel
- Utilisateur-Clé ITESOFT.SCPA/C

Prérequis

- Module SCPA/C_INTRO
- Expérience en analyse d'indicateurs

Objectifs

- Se positionner personnellement au sein de la nouvelle organisation
- Savoir analyser les indicateurs de la plate-forme et décider en conséquence
- Savoir mesurer les performances de la plate-forme
- Savoir produire des rapports statistiques d'utilisation de la plate-forme
- Savoir dépanner un utilisateur sur un problème fonctionnel
- Savoir qualifier et escalader un problème
- Savoir transmettre aux utilisateurs les best practices

Méthodes pédagogiques

- Exposés illustrés d'exemples, accompagnés de mises en pratique

Supports d'activité

- Slides formation
- Didacticiel
- Jeu de mise en situation de production

Programme

- **Introduction**

- Vue d'ensemble de la supervision

- **Les outils de supervision**

- Production Manager

- Présentation

- Supervision des activités

- Supervision des étapes

- Analytics

- Statistiques standards intégrées

- Personnalisation

- Assign

- Présentation

- Paramétrage des priorités

- Paramétrage des affectations

- Command Manager

- Pilotage manuel temps réel

- **Travail quotidien du superviseur**

- Suivre l'avancement de la production

- Surveiller le bon fonctionnement de la plate-forme

- Adapter les ressources à la charge

- Dépanner un utilisateur

- Gérer les autorisations des utilisateurs

- Remonter les anomalies

- Produire des rapports sur l'utilisation d'ITESOFT.SCPA/C

- **Traitement des problèmes**

- Qualifier un problème (reproductibilité, problème technique, bug, évolution nécessaire)

- Protocole d'ouverture et de suivi des tickets auprès de Support ITESOFT

Localisation

- Votre site

Environnement technique

- Plateforme Cloud Training d'ITESOFT (1 par stagiaire)