

# Exploitation d'une plate-forme SCPA for Customers

**Référence :** SCPAC\_OPER

**Durée :** 1 jour

## Description

Cette formation s'adresse au personnel exploitant une plate-forme SCPA for Customers (SCPA/C). L'exploitant est chargé de garantir aux utilisateurs l'accessibilité et le fonctionnement optimal des différents composants de la plate-forme : services applicatifs opérationnels, autorisations adéquates, ressources techniques suffisantes, temps d'accès corrects.

## Public

- Opérateur d'exploitation (service informatique)
- Opérateur de supervision technique

## Prérequis

- Connaître et comprendre l'utilisation de la plate-forme faite par le métier

## Objectifs

- Comprendre l'architecture de la solution
- Connaître les principales composantes techniques de la solution
- Connaître le fonctionnement normal de la plate-forme
- Connaître les applications/services/tâches qui doivent être monitorés
- Savoir ajouter des nouveaux utilisateurs ou modifier leurs habilitations

## Méthodes pédagogiques

- Exposés complétés par des observations et des exercices directement sur votre plate-forme

## Supports d'activité

- Slides formation
- Votre plate-forme

## Environnement de formation

- Votre site

## Programme

- **Introduction**

- Le rôle d'exploitant et ses relations avec les autres utilisateurs de la plate-forme
  - Présentation fonctionnelle de la solution

- **Architecture**

- Présentation de l'architecture logicielle
  - Présentation de votre architecture physique et exercice
  - Recherche et découverte des différents composants installés dans votre architecture

- **Travail de l'exploitant (exercices)**

- Surveiller le bon fonctionnement de la plate-forme
  - Savoir arrêter/relancer les applications/services
  - Gérer les utilisateurs et les habilitations
  - Simulation d'anomalies
  - Rechercher un problème en parcourant les alertes et les logs
  - Accès à la documentation
  - Protocole d'ouverture et de suivi des tickets auprès du Support ITESOFT

- **Synthèse / Questions**