



Identification du module

Numéro du module	436		
Titre	Elaborer la documentation et former le client à l'utilisation des systèmes ACM		
Compétences	Etablit et tient à jour des documentations sur les installations et les manuels d'utilisation pour des systèmes ACM. Instruit divers clients à utiliser les systèmes ACM.		
Objectifs opérationnels	1.	Réculte les informations et les données nécessaires à la documentation des installations nouvelles ou existantes et les consigne clairement.	
	2.	Archive une documentation en une version correcte selon les directives internes, y compris toutes les données importantes.	
	3.	Etablit un manuel d'utilisation structuré de manière judicieuse et adapté au groupe cible.	
	4.	Conçoit une instruction avec toutes les données nécessaires et l'effectue de manière indépendante.	
Champ de compétences	Service Management		
Objet	Instruction indépendante des clients et des collaborateurs d'un système ACM simple.		
Justificatif	--		
Année d'apprentissage	2		
Niveau			
Champ de compétences	--		
Arbeitsaufwand	40		
Lektionen			
Homologation	CFC		
Compétences opérationnelles	e1 : Elaborer et mettre à jour la documentation des installations pour les systèmes ACM e2 : Elaborer la notice d'utilisation des systèmes ACM		
Informaticien/ne du bâtiment CFC	f3 : Former des clients ainsi que des employés à l'utilisation des systèmes ACM de différents fournisseurs		



Connaissances opérationnelles requises

Les connaissances opérationnelles requises décrivent les connaissances qui soutiennent l'exécution compétente des opérations d'un module. Ces connaissances servent à l'orientation et ne sont pas définies de manière exhaustive. La concrétisation des objectifs de formation qui en résulte et la détermination du parcours de formation pour l'acquisition des compétences sont de la responsabilité des prestataires de formation.

Numéro du module		436	
Titre		Elaborer la documentation et former le client à l'utilisation des systèmes ACM	
Champ de compétences		Service Management	
Objectifs opérationnels et connaissances opérationnelles requises	1	1.1	Connaît les structures servant à l'orientation dans un manuel/documentation d'une installation (par ex. structure thématique, table des matières, FAQ).
		1.2	Connaît le champ d'application de divers outils informatiques sur le lieu de travail pour la présentation et la visualisation (par ex. outils de présentation et de visualisation).
	2	2.1	Connaît les règles les plus importantes pour la gestion des versions (par ex. version du logiciel, version du document, état de la licence).
		2.2	Connaît les différentes formes de possibilités de stockage des données (par ex. cloud, sur site).
	3	3.1	Connaît les éléments d'un manuel d'utilisation avec les différentes étapes d'action et les défis potentiels.
		3.2	Connaît les différences fondamentales entre les différentes variantes d'instruction du groupe cible correspondant (par ex. amateur, utilisateur expérimenté).
	4	4.1	Connaît les règles les plus importantes (comportement et contenu) à respecter lors de l'instruction des utilisateurs (par ex. vitesse d'élocution, contact visuel, visualisation des étapes importantes, paraphrase de termes spécialisés, phrases simples, procédure structurée).
		4.2	Connaît les méthodes de feedback (par ex. questions ouvertes ou fermées, évaluations générales de la qualité) pour améliorer continuellement le processus de travail.
		4.3	Connaît des méthodes d'autoréflexion pour l'amélioration continue de la qualité du travail.