



جامعة الحسن الأول

Université Hassan 1er

UNIVERSITE HASSAN 1^{er}
Faculté des Sciences et Techniques
Centre de Formation Continue
- Settat-



LICENCE UNIVERSITAIRE
PROFESSIONNELLE

Ingénierie de l'Offshoring:
Centres de Contact Techni-
ques (IO:CCT)

IDENTIFICATION DE LA FORMATION

Discipline : Offshoring et troubleshooting technique

Spécialité : Ingénierie de l'Offshoring: Centres de Contact Techniques

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le Diplôme de Licence Universitaire Professionnelle Ingénierie de l'Offshoring: Centres de contact techniques vise la formation des profils hautement qualifiés dans le secteur des centres de contact et dont la mission va de la formation, la supervision et la gestion des équipes de techniciens à l'implémentation de nouvelles activités et l'amélioration de celles qui existent déjà .

DÉBOUCHÉS DE LA FORMATION

- Superviseur d'équipes (Centres de contact techniques).
- Responsable d'équipes techniques (Centres de contact techniques).
- Formateur technique (Centres de contact techniques).

CONDITIONS D'ADMISSION

- La Licence Universitaire Professionnelle IO:CCT est ouverte aux diplômés de niveau BAC +2 dans une spécialité informatique ou équivalente.

LICENCE UNIVERSITAIRE PROFESSIONNELLE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Intitulé du module	Matières
M1: Offshoring en centres de contact techniques	E1: Introduction au métier Offshoring
	E2: Exposer les différentes sociétés installées au Maroc et en Afrique.
	E3: L'organigramme & les différents métiers d'un centre de relation en offshore
M2: L'implémentation technique d'un centre de contact	E1: Les plans d'aménagements
	E2: Les installations techniques
M3: Ingénierie informatique: Architectures 1	E1: Schémas des applications et bases de données & les systèmes d'exploitation
	E2: L'ingénierie de supervision/hypervision
M4: Ingénierie informatique: Architectures 2	E1: Les architectures réseau.
	E2: Les architectures Cloud et Storage
M5: Le troubleshooting technique	E1: Les différentes activités de production en offshore
	E2: Exposer les différentes prestations techniques Offshorées.
	E3: Diagnostic technique pour un dépannage dans le cadre de la gestion des incidents.
	E4: Analyser et préconiser des solutions définitives dans le cadre de la gestion des changements et problèmes.
M6: Outils de gestion et de management	E1: Profile, rôle et missions d'un Manager d'équipe (Production)
	E2: Profils d'individus et de groupes et la gestion des entretiens et réunions.
	E3: Mesure de la performance (NF345) & Pilotage des indicateurs
	E4: Outils de résolution des problèmes
M7: Gestion de projets	E1: <u>Les différentes méthodes</u> de gestions de projets.
	E2: PMP
M8: Projet de Fin d'Etudes	E1 : Projet de Fin d'Etudes

DURÉE DE LA FORMATION

1 année

Responsables Pédagogiques:

Mr. ALLALI HAKIM & Mr. LAKHOULI ABDALLAH

Contact:

[Www.itlearning-settat.org](http://www.itlearning-settat.org)

0661976590 — 0661830846 — 0661624987