

ITSM, mettre en œuvre la démarche en entreprise

Formation en ligne - 02h15

Réf : 4ZA - Prix 2023 : 90€ HT

Ce cours en ligne a pour objectif de vous donner les clés pour réussir la mise en œuvre de la démarche ITSM. Il s'adresse à toute personne travaillant en informatique, du responsable informatique au technicien en passant par l'ingénieur ou le hotliner. La pédagogie s'appuie sur un auto-apprentissage séquencé par actions de l'utilisateur sur l'environnement à maîtriser. Une option de tutorat vient renforcer l'apprentissage.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Connaître les principaux termes et concepts de l'ITSM

Avoir une vision globale des bonnes pratiques ITSM

Mettre en œuvre les pratiques indispensables de la démarche ITSM

PÉDAGOGIE ET PRATIQUES

Une évaluation tout au long de la formation grâce à une pédagogie active mixant théorie, exercice, partage de pratique et gamification. Un service technique est dédié au support de l'apprenant. La formation est diffusée au format SCORM (1.2) et accessible en illimité pendant 1 an.

ACTIVITÉS DIGITALES

Démonstrations, cours enregistrés, partages de bonnes pratiques, quiz, fiches de synthèse.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2023

1) Connaître la version 2 de l'ITSM

- Introduction.
- Rappels sur la version 2 de la démarche de l'ITSM.
- Pourquoi mettre en œuvre la version 2 de l'ITSM
- Pourquoi garder la version 2 de l'ITSM ?

2) Connaître la version 3 de l'ITSM

- Rappels sur la démarche de la version 3 de l'ITSM.
- Stratégie de services.
- Conception de services.
- Transition de services.
- Exploitation de services.
- Amélioration continue des services.
- Pourquoi mettre en œuvre la version 3 de l'ITSM ?
- Pourquoi garder la version 3 de l'ITSM ?

3) Connaître la version 4 de l'ITSM

- Rappels sur la démarche de la version 4 de l'ITSM.
- Système à valeur de services.
- Dimensions.

PARTICIPANTS

Responsables informatique, techniciens, ingénieurs, hotliners...

PRÉREQUIS

Aucun.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui ont conçu la formation et qui accompagnent les apprenants dans le cadre d'un tutorat sont des spécialistes des sujets traités. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

La progression de l'apprenant est évaluée tout au long de sa formation au moyen de QCM, d'exercices pratiques, de tests ou d'échanges pédagogiques. Sa satisfaction est aussi évaluée à l'issue de sa formation grâce à un questionnaire.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices, études de cas ou présentation de cas réels. ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques. Une attestation de fin de formation est fournie si l'apprenant a bien suivi la totalité de la formation.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Principes directeurs de la version 4 de l'ITSM.
- Activités de la chaîne de valeur de services.
- Pratiques.

4) Utiliser le vocabulaire de la version 4 de l'ITSM

- Le vocabulaire à conserver.
- Définitions.

5) Mettre en œuvre la version 4 de l'ITSM

- Pratiques indispensables au support.
- Supervision et gestion des événements.
- Gestion des incidents.
- Gestion des problèmes.
- Centre de services.
- Pratiques indispensables à la qualité de service.
- Gestion des changements.
- Gestion des niveaux de services.
- Gestion de la sécurité informatique.
- Gestion des relations.
- Gestion des fournisseurs.
- Pratiques indispensables à la mise en production.
- Gestion des configurations..
- Gestion des mises en production (MEP).

6) Insuffler l'agilité dans la gestion de services

- Objectifs.
- Pratiques liées à l'agilité.
- Développement et génie logiciel.
- Gestion des changements organisationnels.

7) Déployer la version 4 de l'ITSM

- Pourquoi la version 4 de l'ITSM ?
- Mise en œuvre la version 4 de l'ITSM à partir de la version 2.
- Mise en œuvre la version 4 de l'ITSM à partir de la version 3.
- Mise en œuvre la version 4 de l'ITSM sans apport des versions antérieures.
- Conclusion.