

ITSM 2011, connaître les bonnes pratiques du centre de services

Tutorat en option

Réf : 4IO - Prix 2023 : nous consulter

Cette formation digitale a pour objectif de vous permettre d'organiser un centre de services avec les bonnes pratiques ITSM. Elle s'adresse à un public travaillant dans l'informatique et possédant des connaissances de base en gestion des systèmes d'information et des notions de ce qu'est un centre de service. 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 :

- Organiser un centre de service
- Connaître les processus supportés par le centre de services
- Identifier les outils du centre de services

PÉDAGOGIE ET PRATIQUES

Pédagogie active mixant pratique, théorie, gamification et partages. Un chef de projet coordonne les échanges et un service technique est dédié au support de l'apprenant. La formation est diffusée au format SCORM 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 : 06/2022

1) Appréhender l'ITSM et le centre de services

- Objectifs de la formation.
- Rappels sur ITSM– la démarche.
- Rappels sur ITSM– le cycle de vie.
- Rappels sur ITSM– les processus.
- Définitions.
- Positionnement, missions, responsabilités.
- Trois notions différentes.
- Enjeux et réponses.

2) Connaître les processus supportés

- Processus supportés par le centre de service.
- Gestion des incidents.
- Exécution de requêtes.
- Gestion des accès.
- Gestion des changements standards.
- Activités.

PARTICIPANTS

Toute personne travaillant dans l'informatique.

PRÉREQUIS

Connaissances de base en gestion des systèmes d'information et notions en centre de services.

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.

3) Organiser

- Présentation.
- Configuration.
- Types de centres de services.
- Équipes du centre de services.
- Personnel du centre de service.
- Organisation.
- Outils.
- Mise en œuvre.
- ITSM et le centre de services : un cadre.