

# ITSM 2011, présenter les bonnes pratiques

## Tutorat en option

Réf : 4IP - Prix 2023 : nous consulter

Cette formation digitale a pour objectif de vous permettre d'améliorer la qualité des services IT grâce à la démarche ITSM. Elle s'adresse à un public allant du technicien informatique au hotliner et possédant une expérience de l'informatique en tant que support aux activités métiers de l'entreprise. 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 cinq processus de l'ITSM

Savoir retrouver les caractéristiques des processus de l'ITSM : objectifs, activités, livrables

### 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

- Présentation générale.
- Enjeux de la gestion de service.
- Normes, standards et bonnes pratiques.
- Historique du recueil des bonnes pratiques de gestion des services IT.

### 2) Comprendre l'ITSM

- Vocabulaire, définitions.
- Cycle de vie de l'informatique.
- Processus.

### 3) Connaître les principales phases

- Stratégie de service.
- Conception de service.
- Transition de service.
- Exploitation de service.
- Amélioration continue.
- Conclusion.

### PARTICIPANTS

Toute personne travaillant sur le support informatique (de l'ingénieur au hotliner en passant par le technicien) et étant concernée par l'organisation du centre de service informatique.

### PRÉREQUIS

Expérience de l'informatique en tant que support aux activités métiers de l'entreprise.

### 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.