ITSM, connaître les bonnes pratiques du centre de services

Réf : 4IS - Prix 2023 : 89CHF HT

Cette formation digitale a pour objectif de vous former aux bonnes pratiques ITSM concernant la fonction centre de services. Elle 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 :

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) Consolider ses connaissances sur la démarche ITSM

- La démarche ITSM (gestion des services IT).
- Les bonnes pratiques pour l'ITSM.
- Les objectifs de la démarche.
- Les définitions.
- La démarche associée à l'ITSM.

2) Identifier le fonctionnement du centre de services

- Les pratiques.
- Les missions du centre de services.
- Les responsabilités.
- Les enjeux.
- L'enquête de satisfaction.
- Le centre de services et les autres pratiques ITSM.

3) Organiser et implémenter le centre de services

- Les activités.
- La configuration et le dimensionnement.
- Les types de centres de services.
- Les équipes.
- Le centre de services selon les recueils de bonnes pratiques ITSM.

PARTICIPANTS

Responsables informatique, techniciens, ingénieurs, hotliners...

PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière

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.

- L'implémentation physique.
- Les outils.
- La mise en œuvre.
- Les conclusions.