

# ITSM, présenter les bonnes pratiques

Réf : 4IG - Prix 2023 : 90€ HT

Cette formation digitale a pour objectif de vous former au vocabulaire et aux bonnes pratiques préconisées pour l'ITSM 2019. 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 :

Connaître les principaux termes et concepts de l'ITSM

Avoir une vision globale des cinq processus du recueil de bonnes pratiques ITSM

Savoir retrouver les caractéristiques des processus 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 PRATIQUES ET DIGITALES

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

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 06/2022

### 1) Appréhender l'approche par service de l'IT

- Qu'est-ce que la gestion des services IT ?
- Normes, standards et bonnes pratiques.
- Historique.
- Définitions.
- Rappels sur les bonnes pratiques de l'ITSM.
- Pourquoi une nouvelle version de l'ITSM ?
- Publications.

### 2) Connaître les grands principes de l'ITSM

- Introduction.
- Système à valeur de services.
- Dimensions.
- Principes directeurs.

### 3) Comprendre la démarche d'amélioration continue

- Définition de l'amélioration continue.
- Objectifs de l'amélioration continue.
- Roue de Deming.
- Modèle d'amélioration en sept étapes.

## 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.

#### 4) Gouverner la gestion de services

- Présentation de la gouvernance.
- Indicateurs.
- Pourquoi mesurer ?

#### 5) Connaître les activités de la chaîne de valeur services

- Activités de la chaîne de valeur services.
- Six activités en détails.

#### 6) Appréhender les pratiques

- Objectifs et définitions des pratiques.
- Pratiques générales.
- Pratiques de la gestion de services.
- Pratiques de la gestion technologique.
- Pratiques nouvelles dans la démarche ITSM.
- Pratiques indispensables dans la démarche ITSM.

#### 7) Identifier l'agilité dans l'ITSM

- ITSM et agilité.
- Pratiques impliquées.
- Conclusion.