ITIL® 4 SUPPORT UTILISATEURS NIVEAU AVANCÉ

FORMATION

PRESENTATION

La formation « ITIL® 4 Support Utilisateurs Niveau Avancé » permet de transmettre et d'évaluer la compréhension par les participants des recommandations ITIL® 4 pour la Gestion des Incidents, Exécution des requêtes, Centre de services et Connaissances. Cette formation complémentaire aborde par l'exemple de nombreux points des autres modules ITIL 4 MP : HVIT (digitalisation), CDS (Flux de valeur Incident), DSV (KPI's)

PUBLIC

Propriétaire de processus/pratique, Gestionnaire de processus/pratique, Propriétaire de Services Consultant
Minimum : 4 participants
Maximum : 12 participants

PREREQUIS

Avoir remis le certificat attestant l'obtention de la certification ITIL V3 ou ITIL® 4 Foundation.

OBJECTIFS

- Connaitre les termes et concepts
- Comprendre comment exécuter des flux de valeur de service pour soutenir des services.
- Comprendre les interfaces entre les quatre pratiques du Support Utilisateurs et les autres pratiques ITIL 4
- Comprendre et savoir utiliser les outils modernes du Support utilisateurs dans un monde digitalisé
- Comprendre quels KPI's mesureront le succès de la co-création au Support Utilisateurs
- Comprendre les nouveaux besoins de profils et organisations de Supports Utilisateurs

DUREE, DATES ET LIEUX

- 5 jours, soit 35 heures
- Intra-entreprise : nous déployons cette formation sur devis, en distanciel ou présentiel partout en France/Belgique/Luxembourg
- Nos formations sont accessibles à tous. Pour toute situation de handicap, merci de nous contacter par téléphone au 01 43 67 32 52 ou par e-mail à l'adresse contact@fctsolutions.com
- Peut être délivré en présentiel ou distanciel, en continu ou par demi-journées (10 matinées ou après-midi).

MODALITES PEDAGOGIQUES ET D'ÉVALUATION

- Cette formation est disponible en mode présentiel ou distanciel (cf. fin du document)
- Ce module peut être suivi dans le cadre d'un cursus
- Cours dispensé en français ou anglais à l'aide d'un support de cours en français ou anglais
- Envoi d'un support de cours électronique avec la convocation
- QCM de validation des acquis
- Remise d'une attestation de fin de formation validant les objectifs

13, boulevard Voltaire / 75011 Paris
Tél. : 01 43 67 32 52
contact@fctsolutions.com
www.fctsolutions.com

Organisme de formation et de certification - SARL au capital de 100 000 euros / Siret n° 450 005 459 00034 / Enregistrement (ce numéro ne vaut pas agrément) n° 11 75 38 056 75
Dernière mise à jour : Janvier 2024

ITIL® 4 SUPPORT UTILISATEURS NIVEAU AVANCÉ

FORMATION

PROGRAMME DE LA FORMATION

JOUR 1

1. GESTION DES INCIDENTS

1.1 Généralités, Périmètre et Activités
1.2 CSF's et exemples de KPI's
1.3 Les 4 Dimensions

JOUR 2

GESTION DES INCIDENTS (SUITE ET FIN)

1.3.1 Rôles et Organisation
1.3.2 Technologie et Information
1.3.3 Fournisseurs et Partenaires
1.3.4 Processus et Flux de valeur

JOUR 3

2. EXECUTION DES REQUETES

2.1 Généralités, Périmètre et Activités
2.2 CSF's et exemples de KPI's
2.3 Les 4 Dimensions

3. CENTRE DE SERVICES

3.1 Généralités, Périmètre et Activités
3.2 CSF's et exemples de KPI's
3.3 Les 4 Dimensions

JOUR 4

4. GESTION DES CONNAISSANCES

4.1 Généralités, Périmètre et Activités
4.2 CSF's et exemples de KPI's
4.3 Les 4 Dimensions

5. GESTION DES CHANGEMENTS

5.1 Généralités, Périmètre et Activités
5.2 CSF's et exemples de KPI's
5.3 Les 4 Dimensions

JOUR 5

6. ATELIERS SUR LES 5 PRATIQUES

6.1 Gestion des Incidents
6.2 Gestion des Exécutions de Requêtes
6.3 Gestion du Centre de Services
6.4 Gestion des connaissances
6.5 Gestion des changements

13, boulevard Voltaire / 75011 Paris
Tél. : 01 43 67 32 52
contact@fctsolutions.com
www.fctsolutions.com

Organisme de formation et de certification - SARL au capital de 100 000 euros / Siret n° 450 005 459 00034 / Enregistrement (ce numéro ne vaut pas agrément) n° 11 75 38 056 75
Dernière mise à jour : Janvier 2024

PROGRAMME DE LA FORMATION

MODES DE DIFFUSION DE LA FORMATION

Présentiel : cette formation peut être suivie en présentiel. Le participant reçoit par courriel une convocation indiquant les modalités d'accès à la formation. La formation est assurée entièrement par le formateur FCT Solutions sur le lieu de la formation.

Distanciel : cette formation peut être suivie sur le mode distanciel sur simple demande.

Le participant reçoit par courriel un lien lui permettant de rejoindre la classe virtuelle à partir d'un terminal connecté à internet et disposant du son et d'une webcam intégrée (ordinateur, tablette).
En temps réel (formation synchrone), il suit la formation affichée au centre de l'écran (support de cours déroulé par le formateur) et écoute le formateur, le voit parler, peut interagir avec lui, poser des questions, faire répéter. Au même titre qu'une formation en présentiel, le formateur écoute les questions, répond, instaure le débat en temps réel, maîtrise la cadence et diffuse l'apprentissage tout en contrôlant à tout moment la bonne acquisition.

Le formateur peut diffuser sur son écran des outils pédagogiques complémentaires (tableaux, schémas, graphiques) au fur et à mesure de la formation.
Le participant est évalué pendant la formation au moyen de QCM corrigés avec le formateur afin de déterminer les acquis.
Tout au long de la formation, le participant peut interagir avec le formateur et même avec d'autres participants, toujours avec l'encadrement du formateur.

13, boulevard Voltaire / 75011 Paris
Tél. : 01 43 67 32 52
contact@fctsolutions.com

Organisme de formation et de certification - SARL au capital de 100 000 euros / Siret n° 450 005 459 00034 / Enregistrement (ce numéro ne vaut pas agrément) n° 11 75 38 056 75