

Mis à jour le 14/11/2023

S'inscrire

# Formation Ivanti Service Desk : Logiciel de gestion des services IT

2 jours (14 heures)

## Présentation

Notre formation Ivanti Service Desk vous fera découvrir cette solution de gestion des services informatique vous permettant d'explorer en toute sécurisée, de manière contrôlée et automatisée les multiples facettes de la gestion des [opérations IT](#).

Ivanti Service Desk vous propose plusieurs fonctionnalités en partant de la gestion des utilisateurs à l'automatisation des processus IT en passant par la gestion des incidents et la sécurité des données.

Durant cette formation, vous allez acquérir de l'expérience pour sécuriser vos données, maîtriser la configuration et l'installation mais aussi pour exploiter les fonctionnalités avancées de la technologie.

Explorez comment intégrer Ivanti Service Desk dans votre écosystème dans l'objectif d'automatiser vos workflows pour éliminer les processus manuels coûteux et ainsi, rendre votre entreprise plus efficace, conforme et sécurisée.

Comme toutes nos formations, ce programme Ivanti Service Desk mettra en lumière les [dernières avancées](#) de cette solution, vous assurant d'être à jour avec les nouvelles fonctionnalités de l'outil.

## Objectifs

- Acquérir de l'expérience dans l'utilisation d'Ivanti Service Desk
- Développer des compétences avancées dans la gestion des problèmes et des changements
- Maîtriser les fondamentaux d'Ivanti Service Desk
- Mise en place des stratégies d'amélioration continue pour assurer une utilisation optimale de la technologie

## Public visé

- Administrateurs systèmes
- Professionnels IT

## Pré-requis

- Connaissances de base en informatique
- Compétences de base en configuration système

## Programme de notre Formation Ivanti Service Desk

### Introduction

- Découverte de la technologie Ivanti Service Desk
  - Présentation de l'historique et de l'évolution d'Ivanti
  - Compréhension de l'écosystème Ivanti et de son positionnement sur le marché
- Fondamentaux de la gestion des services informatiques
  - Concepts clés de la gestion des services IT (ITSM)
  - Importance de la cohérence dans la prestation des services
- Navigation dans l'interface utilisateur
  - Exploration pratique de l'interface Ivanti Service Desk
  - Astuces de navigation pour une utilisation efficace

### Configuration et personnalisation

- Personnalisation des formulaires et des champs
  - Guide détaillé sur la personnalisation des formulaires
  - Ajout et modification des champs pour répondre aux besoins spécifiques
- Paramétrage de base du Service Desk
  - Configuration des paramètres système essentiels
  - Paramétrage des préférences utilisateur
- Gestion des droits d'accès
  - Création de profils d'accès personnalisés
  - Stratégies de sécurité et gestion des permissions

### Gestion des incidents

- Création et gestion des tickets d'incident
  - Flux de travail pour la résolution rapide des incidents
  - Processus de création d'un ticket d'incident
- Analyse des tendances d'incident
  - Utilisation d'outils analytiques pour identifier les tendances récurrentes
  - Mise en place de mesures préventives basées sur l'analyse des incidents
- Priorisation et attribution des incidents
  - Attribution efficace des incidents aux intervenants appropriés
  - Méthodes de priorisation des incidents en fonction de leur impact

## Gestion des problèmes et des changements

- Gestion des demandes de changement
  - Approbation et planification des changements
  - Processus de soumission et d'évaluation des demandes de changement
- Suivi des changements et des impacts
  - Évaluation des impacts post-implémentation
  - Outils de suivi des changements en temps réel
- Identification et résolution des problèmes
  - Résolution structurée pour minimiser les impacts sur les opérations
  - Méthodes de détection proactive des problèmes

## Reporting et amélioration continue

- Stratégies d'amélioration continue
- Création de rapports personnalisés
- Analyse des performances du Service Desk

## Sociétés concernées

Cette formation s'adresse à la fois aux particuliers ainsi qu'aux entreprises, petites ou grandes, souhaitant former ses équipes à une nouvelle technologie informatique avancée ou bien à acquérir des connaissances métiers spécifiques ou des méthodes modernes.

## Méthodes pédagogiques

Stage Pratique : 60% Pratique, 40% Théorie. Support de la formation distribué au format numérique à tous les participants.

## Organisation

Le cours alterne les apports théoriques du formateur soutenus par des exemples et des séances de réflexions, et de travail en groupe.

## Validation

À la fin de la session, un questionnaire à choix multiples permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

## Sanction

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.