

Mis à jour le 23/09/2025

S'inscrire

# Formation Ivanti Neurons : Logiciel de gestion des services IT

2 jours (14 heures)

## Présentation

Notre formation Ivanti Neurons vous fera découvrir cette solution de gestion des services informatiques de nouvelle génération, vous permettant d'explorer en toute sécurité, de manière contrôlée et automatisée, les multiples facettes de la gestion et de l'optimisation des opérations IT.

Ivanti Neurons propose un large éventail de fonctionnalités : de la gestion des utilisateurs à l'automatisation intelligente des processus IT, en passant par la gestion proactive des incidents, des problèmes et des changements, ainsi que par la sécurité et la gouvernance des données.

Durant cette formation, vous allez acquérir de l'expérience pour sécuriser vos environnements, maîtriser la configuration et l'administration de la plateforme, mais aussi exploiter les fonctionnalités avancées telles que l'automatisation, la gestion des actifs (CMDB) et les capacités de self-healing offertes par Neurons.

Découvrez comment intégrer Ivanti Neurons dans votre écosystème afin d'automatiser vos workflows, éliminer les processus manuels coûteux et gagner en efficacité, conformité et sécurité.

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 Neurons.
- Développer des compétences avancées dans la gestion des incidents, problèmes et changements.
- Maîtriser les fondamentaux de l'ITSM avec Neurons.
- Exploiter les fonctionnalités d'automatisation, de reporting et de gestion des actifs.

- Mettre en place des stratégies d'amélioration continue pour assurer une utilisation optimale de la plateforme.

## Public visé

- Administrateurs systèmes
- Professionnels IT

## Pré-requis

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

## Programme de notre Formation Ivanti Neurons

[Jours 1 - Matin]

### Introduction

- Présentation de la technologie Ivanti Service Desk et transition vers Ivanti Neurons
  - Présentation de l'historique et de l'évolution d'Ivanti positionnement de Neurons dans la gamme
  - Différences majeures entre l'ancienne version ("Service Desk") et Neurons : architecture cloud/hybride, no-code / low-code, agents, analytics
- Fondamentaux de la gestion des services informatiques
  - Concepts ITIL / pratiques certifiées dans Neurons.
  - Rôle de la plateforme unifiée (unified platform) et ses services : visibilité, sécurité, intégration

### 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
- Personnalisation sans code ("no-code / low-code") : création/modification des formulaires, workflows, intégrations simples
- Gestion des droits d'accès
  - Gestion des utilisateurs / accès / rôles dans Neurons
- Configuration de base : paramètres système, préférences utilisateur, approbations

[Jours 1 - Après-midi]

### 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
  - demandes dans Neurons : priorisation, attribution, SLA
- 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

[Jours 2 - Matin]

## Gestion des problèmes et des changements

- Processus de changement dans Neurons : approbation, planification, suivi des impacts, intégration avec la CMDB.
- 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

[Jours 2 - Après-midi]

## Reporting et amélioration continue

- Stratégies d'amélioration continue
- Création de rapports personnalisés
- Métriques pertinentes : satisfaction, temps de résolution, taux de première résolution
- Tableaux de bord role-based dans Neurons pour suivre les SLAs, les engagements de service, la performance

## 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.

## Positionnement à l'entrée en formation

Le positionnement à l'entrée en formation respecte les critères qualité Qualiopi. Dès son inscription définitive, l'apprenant reçoit un questionnaire d'auto-évaluation nous permettant

d'apprécier son niveau estimé sur différents types de technologies, ses attentes et objectifs personnels quant à la formation à venir, dans les limites imposées par le format sélectionné. Ce questionnaire nous permet également d'anticiper certaines difficultés de connexion ou de sécurité interne en entreprise (intraentreprise ou classe virtuelle) qui pourraient être problématiques pour le suivi et le bon déroulement de la session de formation.

## 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.