

Consultant ITSM EASYVISTA

Formation visant le Certificat de Compétences Professionnelles Intégrer l'outil de gestion de la relation client

Nombre de places disponibles par session : 20
Rémunération moyenne en sortie de formation * :
37 à 45K€

Durée et lieu de la formation : 57 jours à Nanterre (92) – ou à distance (matériel de formation fourni par Devenez)

* moyenne constatée des recruteurs participant avec une variation possible selon expérience et compétences



Prochaines dates de formation

Consulter notre site web

<https://www.devenez.fr/espace-candidats/les-offres-en-cours/consultant-service-management-easyvista/>

PROFIL RECHERCHE

- Bac+5 école d'ingénieur ou université sur une filière informatique ou scientifique.
- Vous avez des une expérience en ITSM.
- Vous êtes bon(ne) communicant(e), dynamique et capable de vous adapter rapidement.
- Vous avez un bon niveau d'anglais.

DESCRIPTIF METIER ET OBJECTIFS OPERATIONNELS

Vos missions consisteront à :

- Conduire des entretiens avec le client pour définir les enjeux, besoins et axes d'amélioration de son organisation IT.
- Aider le client (les différents métiers d'une entreprise) dans la définition de son organisation (au niveau DSI, Programmes ou Project/Service).
- Rédiger le cahier des charges de solutions ITSM basées sur EasyVista.
- Gérer la relation avec des décideurs (DSI, responsables de domaines, etc.) jusqu'à la validation du cahier des charges.
- Configurer et paramétrer les solutions IT.
- Mettre en production et tester la solution.
- Assister et former les utilisateurs aux outils.

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Garantir l'architecture fonctionnelle et technique des plateformes EasyVista et leur bon fonctionnement

CERTIFICATION

- **CERTIFICATION EDITEUR** : Certification EasyVista Foundation
- **CERTIFICATION METIER** : Certification ITIL4 Foundation
- **CERTIFICATION DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES FITEC** : Intégrer l'outil de gestion de la relation client

Consultant ITSM EASYVISTA

Formation visant le Certificat de Compétences Professionnelles Intégrer l'outil de gestion de la relation client

MODULES	DUREE EN JOURS	DUREE EN HEURES
Overview sur les métiers liés à EasyVista	2	14
Connaître les différents types de métier de l'écosystème Easyvista Découvrir les interactions et comprendre les types d'échanges pour appréhender au mieux les demandes clients Visualiser la circulation des informations au travers des flux métier Prendre connaissance des différents types de documents à exploiter durant l'implémentation de la solution Identifier tous les livrables d'un projet et comprendre leur cheminement et leur impact		
Initiation au design thinking	2	14
Comprendre l'approche 'Design Thinking' Participer efficacement dans une équipe de 'Design Thinking' Créer les personae Rédiger des questionnaires Tracer le parcours utilisateur et identifier les 'pain points' Générer des solutions créatives Construire des prototypes Pitcher votre solution		
Introduction à la méthode agile	1	7
Découvrir les principes de la méthode Agile et les caractéristiques de ces mises en pratique Différencier les rôles, les étapes, les livrables Comprendre l'organisation, le suivi et le pilotage des projets en Agilité Manager ses projets selon la méthode Agile : équipe, délais - coûts		
Analyse fonctionnelle du besoin	1	7
Identifier et qualifier tous les besoins d'un projet et comprendre la terminologie normalisée Mettre en œuvre une méthode d'analyse fonctionnelle du besoin Utiliser les outils méthodologiques et/ou graphiques pour animer et structurer les analyses Identifier et caractériser les fonctions et les contraintes à prendre en compte		
Atelier de recueil de besoin en mode brainstorming	1	7
Qualifier un besoin client : contenu, détails, manques, exigences, objectifs Utiliser les méthodes et techniques de recueil de besoin pour être conforme aux attentes réelles du client Savoir construire et animer un atelier de recueil de besoins		
Modélisation des processus	1	7
Apprendre les concepts et les techniques de construction d'une modélisation en lien avec les attentes exprimées, le besoin formalisé et les processus métier. Savoir schématiser efficacement et fidèlement un processus, le cheminement des informations, les interlocuteurs concernés, les documents ou enregistrement qualité en sortie		
ITIL Principes concepts et certification ITIL Foundation	5	35
Expliquer le concept de gestion des services en tant que pratique Donner un aperçu du cycle de vie des services Comprendre la terminologie, les concepts et les principes ITIL® Comprendre comment les processus contribuent au cycle de vie des services Présenter les différents rôles et responsabilités Faire le lien entre les concepts ITIL® et le quotidien opérationnel d'une organisation Effectuer tous le rappels et compléments permettant de se préparer à la certification ITIL® Foundation S'entraîner au passage de la certification avec des QCM blancs Passer la certification ITIL 4 Foundation		

Consultant ITSM EASYVISTA

Formation visant le Certificat de Compétences Professionnelles Intégrer l'outil de gestion de la relation client

Introduction aux bases de données : modélisation et conceptualisation	3	21
Comprendre la logique des SGBD relationnels Savoir organiser et réaliser un modèle de données Comprendre les relations, les champs, les tables, les requêtes Préciser les relations Tables mères - enfants Faire le lien entre la gestion des incidents au sens fonctionnel et la gestion de tables dans une base de données		
Les frameworks et langages Objets	6	42
POO : Étudier les méthodes d'analyse et de cycle de développement S'initier à algorithmie Présenter les principes de l'UML et utiliser des diagrammes de base : use cases, diagramme de classes, de séquences Savoir traduire une modélisation UML en langage objet HTML et CSS Positionner le champ d'action des langages HTML et CSS : rôles, différences, interaction Manipuler le Langage HTML : balises, attributs S'initier au CSS : Sélecteurs, Propriétés Mettre en pratique le HTML et le CSS et comprendre les interactions d'une page Web JAVASCRIPT Comprendre les éléments de base de la programmation en JavaScript et interaction avec la page web Prendre en main le langage Javascript : types, objets, fonctions, syntaxe		
Overview de la solution EasyVista	2	14
Comprendre les principaux concepts de la solution EasyVista Découvrir la solution Easyvista: interface, fonctionnalités Identifier les différents rôles: utilisateur, consultant, administrateur, implémenteur Prendre en main l'interface		
EasyVista fondamentaux et mise en situation	7	49
Apprendre à utiliser la solution en mode "utilisateur" Maîtriser les fonctionnalités principales du produit Se former à l'administration fonctionnelle du produit Manipuler l'outil au travers différents cas pratiques		
EasyVista Expert et mise en situation	7	49
Comprendre les concepts avancés de la solution EasyVista Maîtriser l'ensemble des fonctionnalités du produit Savoir utiliser les fonctionnalités avancées au travers différents cas pratiques		
EasyVista apps et mise en situation	4	28
Comprendre les concepts de la technologie Easyvista Service Apps Découvrir et utiliser les templates proposés par l'éditeur Maîtriser les possibilités de paramétrage avancées pour la création de nouvelles Apps Pouvoir créer sans code des applications, portails et tableaux de bord au travers différents cas pratiques		
Coordonner l'activité d'une équipe	2	14
Rappeler les fondamentaux d'un projet : éléments, acteurs, rôles Comprendre le fonctionnement d'une équipe et les interactions nécessaires Apprendre à organiser des tâches et travailler en équipe pour fournir un travail efficace Savoir planifier et coordonner les activités Gérer les contraintes, les contradictions, les priorités et la gestion du temps Optimiser la communication au sein de l'équipe et avec les différents interlocuteurs internes et externes du projet Dé détecter des sources éventuelles de conflits pour les désamorcer		

Consultant ITSM EASYVISTA

Formation visant le Certificat de Compétences Professionnelles Intégrer l'outil de gestion de la relation client

Posture du consultant	1	7
<p>Etre à l'aise dans sa relation client</p> <p>Connaitre les principes fondamentaux d'une communication verbale ou non verbale efficace</p> <p>Adapter sa communication aux personnes et aux situations</p> <p>Savoir véhiculer l'image et les valeurs de son Entreprise</p> <p>Savoir se présenter « à 1 client ou à une équipe projet » et définir sa mission de manière concise</p> <p>Actualiser son CV de manière professionnelle avec ces nouvelles compétences</p> <p>Utiliser une communication collaborative tournée vers le client</p> <p>Savoir valoriser sa prestation et formuler des préconisations</p> <p>Gérer les tâches quotidiennes et les priorités</p> <p>Planifier ses tâches et activités en fonction des priorités de sa fonction</p>		
Préparer et animer une présentation	2	14
<p>Rappeler les fondamentaux d'une présentation efficace : gestion de l'écrit, gestion des visuels et valeur ajoutée de l'oral</p> <p>Gérer son « trac » et réguler ces émotions</p> <p>Impliquer et gérer son auditoire</p> <p>Aborder les principaux facteurs clés de succès permettant de réussir une bonne présentation</p> <p>Identifier le contexte et l'objectif à atteindre</p> <p>Organiser le contenu de la présentation avec un esprit synthétique</p> <p>Savoir démarrer son intervention, conserver le fil de son déroulement, effectuer des transitions pertinentes</p> <p>Se préparer à réagir positivement aux aléas, aux questions, aux contradictions</p> <p>Conserver la maîtrise du timing</p> <p>Savoir conclure positivement</p>		
Mise en situation professionnelle	7	49
<p>Etre capable d'appliquer les méthodes, utiliser les outils et gérer un projet à partir de l'ensemble des connaissances et compétences acquises dans la formation et au travers une mise en situation générale basée sur un cas concret du milieu professionnel</p> <p>A partir d'une expression de besoin ou d'un cahier des charges, vous devrez mettre tout en œuvre pour comprendre le contexte, identifier les attentes et la demande, auditer l'auteur du cahier des charges pour obtenir des précisions, mettre en place les actions fonctionnelles et techniques pour composer la réponse à apporter à votre client ou directeur de projet</p> <p>Mettre en place l'équipe projet, organiser les tâches et formaliser les résultats attendus</p> <p>Préparer les éléments de synthèse de son travail et prévoir un reporting à présenter oralement en réunion avec son client ou directeur de projet</p>		
Certification EASYVISTA Foundation - préparation et certification	3	22
<p>Evaluer vos connaissances théoriques et pratiques sur la solution</p> <p>Revoir chaque thème intégré au champ de certification et apporter les compléments nécessaires</p> <p>Préparer la certification en travaillant sur l'ensemble des thématiques abordées durant la formation</p> <p>Utiliser des QCM blancs pour s'entraîner</p> <p>Passer la certification Easyvista Foundation</p>		
Nombre total de jours	57J	399H

Note : Ce document n'est pas contractuel et peut faire l'objet de modifications afin de répondre à des impératifs d'ordre pédagogique

Consultant ITSM EASYVISTA

Formation visant le Certificat de Compétences Professionnelles Intégrer l'outil de gestion de la relation client

TARIFS ET FINANCEMENTS (possibilité de prise en charge partielle ou intégrale)

Tarif public des formations de 57 jours : 7500 € HT / stagiaire (tarif indicatif)

Votre formation peut être prise en charge par un organisme de financement. Dans le cadre d'un FNE, POE, AIF, CSP, n'hésitez pas à nous contacter à recrutement@devenez.fr

En fonction de votre statut au moment de l'entrée en formation (salarié ou demandeur d'emploi), cette prise en charge pourra être **partielle ou intégrale**.

Plus d'informations sur les financements : <https://www.devenez.fr/financements/>

MODALITES D'INSCRIPTION ET DELAIS D'ACCES

Délai d'inscription variable selon le mode de financement.

INSCRIPTION SUR NOTRE SITE INTERNET :

<https://www.devenez.fr/espace-candidats/les-offres-en-cours/consultant-service-management-easyvista/>

APPROCHE PEDAGOGIQUE ET MODALITES D'EVALUATION

- Formation présentielle et/ou en distanciel alternant présentation théoriques et TP – sur le site de FITEC NANTERRE

FORMATEUR ET PÉDAGOGIE

Chaque formateur à FITEC doit avoir une double casquette celle d'expert et de pédagogue. C'est cette double compétence qui garantit une acquisition de compétences optimum pour chaque stagiaire.

Tous les formateurs ont suivi une formation et maîtrisent l'outil Teams. Ils ont également été formés quant à l'organisation de la formation à distance et cela dès sa mise en place.

QUALITÉ DES CONDITIONS TECHNIQUES

Un formateur anime le cours sur un **groupe Teams**, partage sa **vidéo** et son **écran**, diffuse ses **supports**, met une **base documentaire** à disposition, **interagit** avec les stagiaires, lance les TP sur des outils et plateformes cloud, peut **prendre la main** sur les postes.

RYTHME ET SÉQUENÇAGE D'APPRENTISSAGE

Les formations à distance sont donc des cours **synchrones** qui requièrent la présence de tous comme une salle de formation en virtuel.

Le **rythme** est de 9h à 13h et 14h à 17h par jour.

Consultant ITSM EASYVISTA

Formation visant le Certificat de Compétences Professionnelles Intégrer l'outil de gestion de la relation client

INTERACTIVITÉ

A tout moment, les stagiaires peuvent **interagir** avec le formateur, poser des **questions orales** grâce au micro ou par écrit sur le **chat** de Teams.

Les micros des stagiaires sont coupés par défaut et chacun peut l'activer pour intervenir.

ACCOMPAGNEMENT

Pour chaque session de formation, en plus du formateur, un **modérateur** membre de l'équipe pédagogique veille à la bonne marche de la formation à distance. Il reste connecté à la formation, vérifie les connexions, répond aux questions ou difficultés des stagiaires.

Le formateur peut ainsi se concentrer sur l'animation pédagogique de son cours.

Un **questionnaire en ligne de satisfaction** est rempli par les stagiaires.

MODALITES D'EVALUATION - VALIDATION DE LA MISE EN OEUVRE DE LA COMPETENCE

20% du temps est consacré au cours théorique et 80% du temps est consacré aux travaux pratiques, exercices et projets.

Les cursus complets de Reskilling sont validés par une mise en situation professionnelle finale et une soutenance en ligne ou en présentiel face à un jury de professionnels du métier.

Chaque partie, réalisation technico-fonctionnelle et restitution orale, sont associées à des formulaires de notation d'un ensemble de critères sur le Savoir, Savoir-Faire et Savoir-être

ACCESSIBILITE :

Pour tous besoins spécifiques liés à une situation de handicap ou besoins en compensation, nous vous invitons à contacter notre référente handicap pour étudier la faisabilité de votre projet de formation :

Mme BOURG Sandrine – referenthandicap@groupefitec.fr .

Nos salles de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

POUR TOUTE DEMANDE DE RENSEIGNEMENT :

Contactez-nous à recrutement@devenez.fr

Version mise à jour le 22/10/2022