

Consultant Service Management EASYVISTA

CCP 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 : 50 jours à Nanterre (92) – ou à distance le temps de la crise sanitaire (matériel de formation fournis 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

Vos missions consisteront à :

Les 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.

CERTIFICATION

- **CERTIFICATION EDITEUR** : Certification EasyVista Foundation
- **CERTIFICATION METIER** : certification ITIL
- **Certificat de Compétences Professionnelles** : Intégrer l'outil de gestion de la relation client

Consultant Service Management EASYVISTA

CCP Intégrer l'outil de gestion de la relation client

APPROCHE PEDAGOGIQUE ET MODALITES D'EVALUATION

- **En temps normal** : formation présentielle alternant présentation théoriques et TP – sur le site de FITEC NANTERRE
- **En période de crise sanitaire** : Idem qu'en temps normal, mais à distance via VISIO CONFERENCE en SYNCHRONE
- **A la sortie de la crise sanitaire** : La formation reste accessible en visio-conférence.

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 18h par jour.

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, enregistre la session.

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 **soutenance en ligne** face un jury de professionnels du métier.

Toute notre approche pédagogique est basée sur le respect des critères de la norme ISO 9001.

Consultant Service Management EASYVISTA

CCP 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 50 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/>

PROGRAMME DE FORMATION

MODULES	DUREE en heure
Overview sur les métiers liés à EasyVista	16
Connaître les différents types de métier afin de pouvoir lire et comprendre tous les livrables d'un projet.	
Initiation au design thinking	16
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 - Comprendre l'approche 'Design Thinking' - Participer efficacement dans une équipe de 'Design Thinking'	
Management de projet avec la méthode Agile	16
Manager vos projets selon la méthode Agile - Tenir les délais - Maîtriser les coûts - Comprendre les besoins de votre client - Manager de façon efficace vos équipes.	
Préparation et passage de la certification ITIL	32
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 - Se préparer pour la certification ITIL® - Fondation en gestion des services informatiques.	
Modéliser des données et requêtes SQL	40
Comprendre la logique des SGBD relationnels - Réaliser le modèle conceptuel d'une base de données à l'aide du langage UML - Passer du modèle conceptuel de la base à son modèle logique - Comprendre les principes de normalisation et dénormalisation d'un schéma - Prise en main du langage SQL.	
Initiation Langage HTML CSS	40
Savoir développer un site Internet en HTML5. - Comprendre comment créer un site « propre » en dissociant le contenu de la mise en forme. - Assimiler les techniques permettant de développer des sites fonctionnant avec tous les navigateurs. -	
Overview de la solution EasyVista	8
Apprendre à utiliser la solution comme un utilisateur	
EasyVista fondamentaux et mise en situation	48
Comprendre les principaux concepts de la solution EasyVista - Maîtriser les fonctionnalités principales du produit - Se former à l'administration fonctionnelle du produit.	
EasyVista Expert et mise en situation	48
Comprendre les concepts avancés de la solution EasyVista - Maîtriser la totalité des fonctionnalités du produit.	

Consultant Service Management EASYVISTA

CCP Intégrer l'outil de gestion de la relation client

MODULES	DUREE en heure
EasyVista apps et mise en situation	24
Comprendre les concepts de la technologie Easyvista Service Apps - Découvrir et maîtriser les templates proposés par l'éditeur - Maîtriser les possibilités de paramétrage avancées pour la création de nouvelles Apps.	
Coordonner l'activité d'une équipe projet	16
Apprendre à gérer les conflits.	
Posture du consultant	8
Etre capable de se présenter dans un temps limité – Etre capable de répondre à une question dans un temps limité – Savoir être en clientèle.	
Préparer et animer une présentation	16
Aborder les principaux facteurs clés de succès permettant de réussir une bonne présentation - Identifier le contexte et l'objectif à atteindre - Organiser le contenu de la présentation avec un esprit créatif - Rédiger et synthétiser avec efficacité - Optimiser l'impact du support visuel avec les outils digitaux - Gérer le stress et réguler les émotions - Savoir réagir positivement aux aléas, aux questions, aux contradictions - Maîtriser le timing et savoir conclure positivement.	
Mise en situation professionnelle	56
Mettre en application tous les concepts métier présentés durant la formation sur la base d'un cas d'école basé sur le cahier des charges d'un client fictif - Pour construire le projet, exploiter les outils techniques qui ont été présentés lors de la formation.	
Certification fondamentaux - préparation et certification	16
Evaluer vos connaissances théoriques et pratiques – Préparer la certification en travaillant sur l'ensemble des thématiques abordées durant la formation.	
Nombre total d'heures	400H

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

MODALITES D'INSCRIPTION ET DELAIS D'ACCES

Le délai d'accès à la formation est 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/>

ACCESSIBILITE :



Public en situation de handicap, contactez notre Référent : M. Olivier BENANOU – o_benanou@devenez.fr

POUR TOUTE DEMANDE DE RENSEIGNEMENT :

Contactez-nous à recrutement@devenez.fr