

BMC REMEDY ITSM (INCIDENT MANAGEMENT)

Durée (en heures)

21

Public concerné

Tout public.

Prérequis

Aucun pré-requis n'est nécessaire pour suivre cette formation, celle-ci est adaptée.

But de la formation

La formation d'utilisation de l'application BMC ITSM est censée vous garantir un support technique au niveau de l'organisation des incidents au sein de votre entreprise. Afin de vous transmettre les connaissances nécessaires pour une gestion optimisée de tous les incidents, la poursuite de cette formation se propose de vous former sur des actions telles que :

- Comprendre le fonctionnement de base de l'application BMC ITSM ;
- Acquérir les connaissances indispensables sur le module de la Gestion des Incidents ;
- Parcourir les modules Gestion des Problèmes, des Changements et de la Configuration ;
- Garantir une hiérarchisation optimisée des missions et des plans d'actions au sein de l'entreprise et par rapport aux partenaires à l'international.

Programme

Découvrir les notions générales sur l'utilisation de BMC :

- Dans un premier temps, vous allez explorer l'application BMC ITSM à un niveau général, afin de vous habituer à son fonctionnement et à ses options d'exécution. Plus précisément, vous apprendrez des notions sur les objectifs globaux de cette application et de ses utilités, ainsi que sur les options de configuration que vous pouvez manipuler ;
- Présentation générale : intégrer le processus de management des incidents dans le cycle de Change Management (Gestion des Changements), Asset Management (Gestion des tâches), Problem Management (Gestion des problèmes) ;

- Profil / Ecran d'accueil : se familiariser à la page d'accueil, les points d'entrée de l'application, la zone de navigation et la zone principale ;
- Consoles d'application : la console d'incident, surveiller le numéro des incidents, détails de l'incident (groupe affecté, motif de l'état etc.) ainsi que leur statut (ouverts, affecté, non-affecté) etc...
- Préférences Utilisateur : configurer les options d'affichage, les onglets fournisseurs, DF ainsi que le système de dates ;
- Flux nationaux, locaux et PFE : comprendre le fonctionnement de l'application au sein de tous les niveaux d'activités de l'entreprise -niveau 2 local/national, niveau 3 local/national/ externe.

S'initier au management des incidents :

- Une fois les notions générales sur le fonctionnement du logiciel BMC intégrées dans vos connaissances, vous allez approfondir ces notions, afin de mieux comprendre les caractéristiques des incidents. Lors de cette étape vous saurez définir le cycle de vie d'un incident, ses caractéristiques et son impact au niveau des services utilisateur-client ;
- Définition d'un incident: tout événement qui ne fait pas partie des opérations standard pouvant provoquer une interruption de service ou altérer sa qualité ;
- Connaître en détail les caractéristiques d'un incident: son impact qui permet d'estimer l'effet produit sur l'organisation, son urgence (en fonction de la criticité de l'incident par rapport à l'activité de l'utilisateur), sa priorité qui est une combinaison de l'impact et de l'urgence (cela peut déterminer l'ordre de traitement) ;
- Comprendre les rôles et les responsabilités hiérarchisées : client/équipe technique N1, N2, N3, chef de groupe de support et responsable d'incident ;
- Repérer les étapes du cycle de vie d'un incident : nouveau, affecté, en cours, en attente, résolu, clos et annulé.
- Maîtriser le parcours des étapes clés dans le management des incidents : affectation du dossier, enregistrement, travail en cours, escalade vers un groupe de support, résolution de l'incident et clôture ;
- Prendre conscience du lien entre Processus et Outil ITSM ;
- Se focaliser sur l'identification du client : renseigner le client sur le choix de la structure concernée par l'incident.

Réussir la création proprement dite des incidents :

- Cette section de la formation est censée vous guider dans la création proprement dite des incidents et de leur manipulation au niveau globale de l'entreprise. Nos formateurs vous assisteront à la création des incidents à partir d'un modèle, à faire des recherches sur des incidents dans la base de données globale des incidents de l'entreprise et à paramétrer les incidents. Voici ci-dessous une série des acquis que vous pourrez assimiler lors de cette étape de formation en BMC ITSM ;
- Démarrer une recherche sur la base de connaissances : recherche simple et recherche avancée (utiliser des opérateurs logiques) ;
- Paramétrer une base de connaissances ;
- Créer un incident à partir d'un modèle ;
- Gérer les recherches ;
- Lancer une escalade à un groupe de support N2 : cette application vous permet de surveiller l'état de tous les incidents et de lancer des escalades à des équipes de niveaux Supérieures en cas de délai de leur résolution ou en d'autres situations particulières.

Se former sur le management des incidents lors des dégradations de services (Outage Procedure) :

- Lorsque vous travaillez avec des incidents, force est de savoir que des situations d'urgence peuvent surgir à tout moment soit au niveau local de votre entreprise soit au niveau externe. Cela pourrait bien être le cas des pannes d'électricité, des défauts des serveurs, ou de toute situation similaire portant atteinte aux activités globales de l'entreprise ;
- Dans ce genre de situation, une intervention rapide et rigoureuse est obligatoire, afin d'éviter des pertes d'efficacité et des coûts supplémentaires ultérieurs pour l'entreprise. Quel que soit le niveau auquel vous opérez avec des incidents (en tant que manager, membre de l'équipe niveau N1/N2/N3), il est inéluctablement nécessaire d'être toujours préparé à intervenir et à gérer les incidents en cas de dégradation de service, tout en suivant la procédure spécifique appliquée pour cette situation ;
- Comprendre les situations auxquelles la procédure d'intervention (Outage Procedure) s'applique : parfois le client peut invoquer une telle procédure, sans que cela soit nécessairement le cas. Il faut absolument faire attention aux dépenses impliquées et bien estimer les pertes inoculées avant de démarrer une telle procédure d'intervention ;
- Apprendre les étapes spécifiques à respecter en cas de procédure d'intervention d'urgence ;
- Envoi du mail informant l'état d'urgence ;
- Création d'un incident principal ;
- Mise à jour de l'équipe à des intervalles réguliers ;
- Vérification de l'état de résolution du problème ;
- Savoir gérer des incidents multiples : lors d'une Outage Procedure, le management des incidents impose un processus particulier de création des incidents. Vous apprendrez à créer d'abord un incident principal, tandis que les autres incidents ouverts pour le même souci seront identiques et liés à l'incident initial, affectés au même groupe d'intervention ;
- En vous laissant initiés à l'application BMC Remedy ITSM, vous vous formez au management optimisé des missions de votre entreprise à la fois au niveau local et international, et aux solutions efficaces, innovantes et moins coûteuses dans l'administration des services offertes aux vos clients.

Méthodes pédagogiques

L'apprenant suivra cette formation avec un(e) formateur/formatrice en face à face pédagogique ou en petit groupe tous les jours de la semaine du lundi au samedi. Les heures pourront être modulables avec le ou la stagiaire. Le formateur et l'apprenant pourront s'ils le souhaitent, appliquer la formation sur le terrain, dans le principe pédagogique de la « formation-action ». STRAFORMATION décline cependant toutes responsabilités en cas d'accident ayant lieu en dehors de leurs locaux. Les moyens pédagogiques utilisés seront les supports écrits mentionnés en annexe. La formation sera dispensée en inter, dans nos locaux équipés d'ordinateur connecté en réseau avec possibilité de faire des exercices en ligne sur internet et d'aborder les thèmes souhaités par la stagiaire avec des situations concrètes. La formation pourra avoir lieu au sein de l'entreprise cliente si cela leur est préférable.

Moyens pédagogiques

Le formateur adaptera le contenu pédagogique aux besoins de l'apprenant.

Fin de la formation

Une attestation de fin de formation sera délivrée à l'apprenant à l'issue du stage, dans laquelle il sera indiqué l'intitulé de la formation, la nature, la durée de l'action ainsi que les objectifs atteints.