BMC Remedy ITSM (Incident Management)

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 26208144F — Mise à jour : 28 mai 2026

Organisme responsable : **STRAFORMATION**

Présentation de la formation

Objectifs

- 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'action au sein de l'entreprise et par rapport aux partenaires à l'international.

Programme

Découvrir l'environnement BMC ITSM

- Comprendre le fonctionnement général de BMC ITSM ;
- Utiliser les consoles, tableaux de bord et paramètres utilisateurs ;
- Identifier les liens avec les processus ITSM (incidents, changements, problèmes).

Comprendre le management des incidents

- Définir un incident et son impact sur les services ;
- Identifier les niveaux de support et les responsabilités ;
- Maîtriser le cycle de vie d'un incident et les étapes de traitement.

Créer et gérer des incidents

- Rechercher des informations dans la base de connaissances ;
- Créer et paramétrer des incidents à partir de modèles ;
- Gérer les affectations et les escalades vers les équipes support.

Gérer les situations de dégradation de service

- Comprendre les procédures d'urgence (Outage Procedure) ;
- Créer et suivre des incidents majeurs ;
- Coordonner les actions de résolution et les communications associées.

Optimiser la gestion des services

- Assurer le suivi et la résolution des incidents ;
- Améliorer la qualité de service et la réactivité des équipes ;
- Utiliser BMC ITSM pour optimiser l'organisation et le support utilisateur.

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	Sans niveau spécifique

Métiers associés

M1803 — Direction des systèmes d'information
M1805 — Études et développement informatique

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2290217S	Mixte	Rennes	02/05/2026	31/07/2027

Source : GREF Bretagne #26208144F