

# Optimisation d'un service de support grâce à

## ITIL [Axisparc]

NEW

### FORMATIONS DE COURTE DURÉE

THÈME(S): ITIL

Durée: 1 jour [Axisparc]

Formateur: M.C.G.

Toutes les entreprises qui possèdent un service informatique, commencent par délivrer les services de support IT. Ceux-ci sont souvent délivrés sur base des compétences techniques ainsi que de la connaissance de l'entreprise. Parfois, ITIL est légèrement utilisé voir abordé, mais très rarement implémenté.



### CONTENU DE LA FORMATION

#### Contenu

- Introduction à ITIL
- ITIL et IT Service Management (ITSM)
- Les attentes de l'entreprise sur le support IT
- Repenser les processus de support IT
- Le Change Management
- Mise en pratique de processus des Services de Support
  
- Incidents
- Changements
- Service

#### Objectif

- Repenser le processus de support IT dans l'entreprise
- Optimiser le processus de support en s'inspirant d'ITIL
- Définir des tableaux de bord de suivi

formation itil



### PARTICULARITÉS

**Lieu :** Cette formation est organisée dans notre training room de l'Axisparc ([Plan d'accès](#)) à Mont-Saint-Guibert.

Cette formation est dédiée à des travailleurs, indépendants et salariés, du privé, du public et du non-marchand, ainsi qu'aux enseignants du secondaire et du supérieur et aux travailleurs sous un statut assimilable: outplacement, PFI,...

Technofutur TIC se réserve le droit de restreindre, le cas échéant, l'accès à des candidats qui ne répondent pas à ces critères ou ne remplissent pas les prérequis.

**Cette formation n'est pas agréée chèque-formation.**



## FORMATEUR



MCG sprl est une société de Consulting IT spécialisée dans les Infrastructures Informatique et la Sécurité. Les Certifications Industrielles ainsi que l'équipe de Consultants Expérimentés qui la compose sont les garants d'une valeur ajoutée pour tous ses clients. MCG s'est aussi spécialisée à travers plusieurs missions dans le « Management de l'IT » toujours tourné vers l'alignement de l'IT et du « business ». MCG est présent aux trois étapes de la chaîne de valeur : Audit, Analyse, Design – Déploiement, Mise en Œuvre – Support, Hotline. Son expérience dans le domaine de la formation s'élève à plus de 14 ans ...

Microsoft Gold Partner, Cisco Select Partner, Cisco Content Security Specialist, Juniper Enterprise Select Partner, Symantec, Vasco, HP, ..



### PRIX

**Prix plein : 280 €**

*[En savoir plus sur nos tarifs](#)*



### INFORMATIONS

**Secrétariat** - Pôle Entreprises  
Tél. 071 254 942  
[entreprises@technofuturtic.be](mailto:entreprises@technofuturtic.be)