

# ITIL : les fondamentaux

## FORMATIONS DE COURTE DURÉE

THÈME(S): ITIL

Durée: 3 jours

Formateur: M.C.G.

ITIL est souvent cité comme référence ou comme bonne pratique. Cependant, peu d'organisation ne s'inspirent réellement des bonnes pratiques de l'ITIL pour optimiser leur service IT.



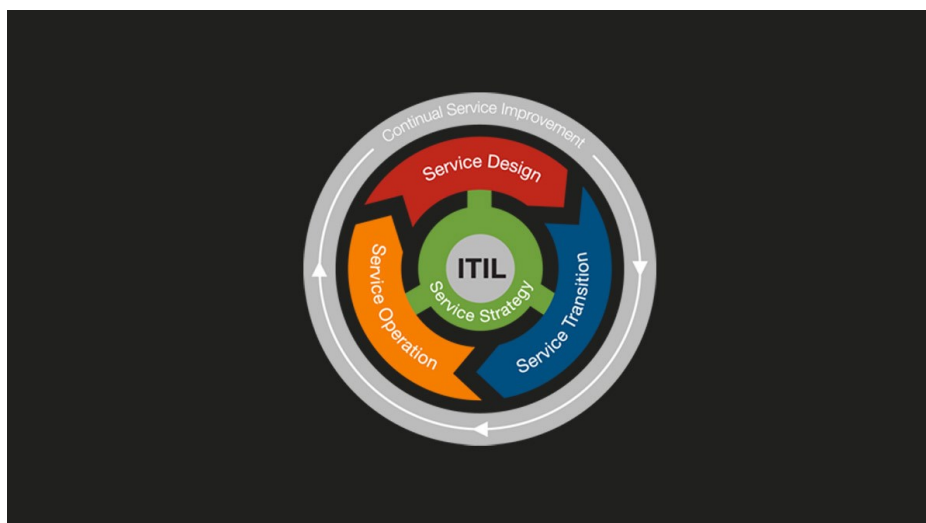
## CONTENU DE LA FORMATION

### Contenu

- Introduction à ITIL
- Les « services » attendus du Support IT
- Les Processus ITIL essentiels pour le support IT
- Développer les services et gérer le changement
- Améliorer continuellement les services
- Les KPIs des processus de Support
- Mise en pratique sur base de cas concrets
- Certifications existantes et autoévaluation

### Objectif

- Avoir une vision claire des bienfaits d'ITIL dans la gestion et l'optimisation des performances des services informatiques
- Intégrer les bénéfices et les limites, d'une démarche ITIL
- S'approprier les « best practice » pragmatiques sur les démarches de mise en œuvre, mais aussi les risques
- Intégrer la dimension humaine liée à la conduite du changement dans le cadre d'un projet ITIL
- Etre capable de définir et de comprendre les KPIs des processus principaux liés à ITIL



## PARTICULARITÉS

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 est agréée chèque formation pour 21h.**



## FORMATEUR



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 : 750 €**

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

i

## INFORMATIONS

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