

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.



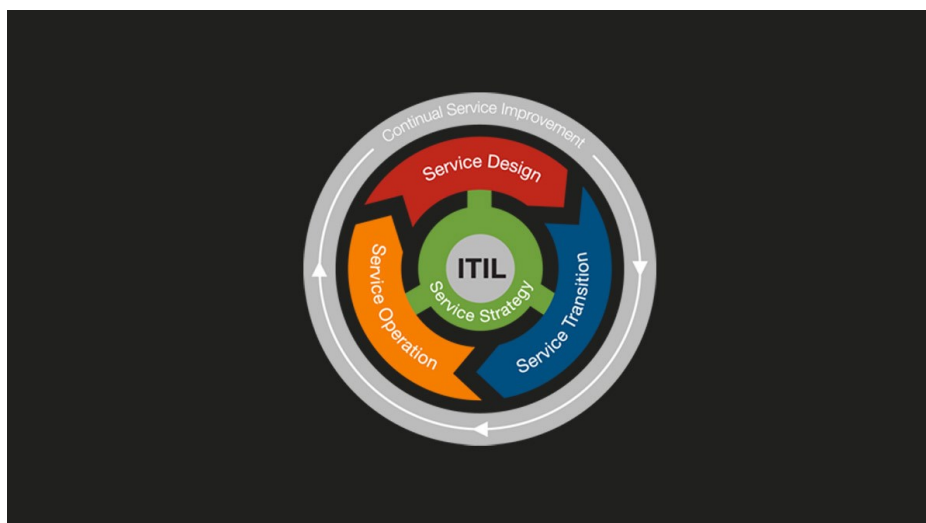
CONTENU DE LA FORMATION

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'étend 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