



PROJET

MANAGEMENT

ITIL 4 — Gestion des services IT

Chaîne de valeur des services, pratiques ITIL, gestion des incidents, changements et amélioration continue. Structurez votre IT.

NIVEAU

Tous niveaux

DURÉE

3 jours

VOLUME

21 h

TARIF / PERS.

2 145 € HT

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Comprendre le cadre ITIL 4
- ✓ Mettre en place une gestion des services
- ✓ Piloter incidents, problèmes et changements
- ✓ Engager une amélioration continue

CE QUE VOUS SEREZ CAPABLE DE FAIRE

- Structurer la gestion des incidents de votre équipe IT pour réduire le temps moyen de résolution
- Mettre en place un processus de gestion des changements qui réduit les régressions en production
- Parler le langage ITIL avec vos clients, auditeurs ou directions — crédibilité immédiate
- Construire un catalogue de services IT compréhensible par les métiers — pas que par les techniciens

PROGRAMME DÉTAILLÉ

J1 Fondations

- Concepts clés et valeur des services
- Les quatre dimensions
- Système de valeur des services
- Atelier : cartographie

J2 Pratiques

- Gestion des incidents et des problèmes
- Gestion des changements
- Centre de services
- Atelier : processus

J3 Amélioration

- Mesure et indicateurs
- Amélioration continue
- Mise en œuvre dans l'organisation
- Atelier : plan d'action

PRÉREQUIS

- Expérience en environnement IT (un atout)

PUBLIC VISÉ

Responsables IT, chefs de projet et équipes support.

TARIFS & SESSIONS

Tarif individuel (inter-entreprises)

2 145 € HT

Tarif intra (groupe)

6 435 € HT

Prochaine session

Sur demande

Format

Distanciel ou présentiel sur site

MODALITÉS & INFORMATIONS PRATIQUES

● Moyens pédagogiques

Apports théoriques et ateliers pratiques, environnements de lab fournis, support de cours remis aux participants.

● Modalités d'évaluation

Évaluation continue par exercices pratiques et quiz ; attestation de fin de formation délivrée.

● Délai d'accès

Inscription jusqu'à 7 jours avant le démarrage, sous réserve de places disponibles.

● Accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap ; contactez-nous pour les adaptations nécessaires.

Prêt à faire monter vos équipes en compétences ?

Parlons de votre projet — réponse sous 24 h ouvrées, en distanciel ou sur site.

contact@sphinx-digital.com

07.81.50.50.38

sphinx-digital.com