



# **Cabinet Afrique-Stratégies**

01 BP 373 Abidjan 01. Tél. : 20 32 19 75/ 20 32 09 25/ 07 13 58 78/ 45 27 79 74 - Fax: 20 33 21 14

---

## **NOS FORMATIONS INTERENTREPRISES ANNEE 2021**



---

*Banque, Finances & Microfinance- Organisation & Gestion d'Entreprises- Stratégie & Culture d'Entreprise  
Ingénierie & Conseils en Formation- Audit & Contrôle de Gestion- Communication & Marketing.*

## **ITIL Foundation avec Certification**

Aujourd'hui, l'intérêt des organisations informatiques pour les meilleures pratiques ITIL est prouvé au niveau mondial. Outre l'accent mis sur l'alignement de l'informatique sur les métiers de l'entreprise, la mise en place des processus ITIL procure d'autres bénéfices : l'amélioration de la satisfaction client ; la réduction des coûts sur le long terme ; une amélioration continue de la qualité, un retour sur investissement réaliste.

### **Cible :**

- Collaborateurs occupant les fonctions de : IT Service Manager, responsable qualité, chef de projet SI, gestionnaire d'application, responsable relation client ;
- Collaborateurs de l'équipe du Service Desk.

### **Objectifs de la Formation :**

- Connaître les processus et le cycle de vie ITIL ;
- Utiliser les bonnes pratiques ITIL pour la gestion des services IT ;
- Appréhender l'importance de la gestion des changements et de l'amélioration continue dans un projet ITIL ;
- Se préparer à la certification ITIL 2011 Foundation.

### **Contenu de Formation (Thèmes à Développer) :**

- Le référentiel ITIL et la pratique de la gestion des services ;
- Définir la stratégie des services ;
- Concevoir les services ;
- Développer les services et gérer le changement ;
- Exploiter les services ;
- Améliorer continuellement les services ;
- Utilisation d'ITIL et plan de mise en œuvre ;
- Conclusion : certifications existantes et autoévaluation ;

### **Techniques d'Animation :**

- Brainstorming ;
- Apports méthodologiques et théoriques du consultant sur Powerpoint;
- Supports à remettre aux participants.

**Durée: 3 jours**

**Coût : 500 000 FCFA/Participant** (comprend la préparation, la diffusion, les supports, la restauration pour les 3 jours).

**Dates :**

Du 21 au 23 avril 2021

Du 20 au 22 Octobre 2021

**Villes**

Abidjan

Abidjan