



PECB CERTIFIED ISO/IEC 20000 FOUNDATION

MAÎTRISER LES MEILLEURES PRATIQUES DE MISE EN ŒUVRE ET DE GESTION D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DES SERVICES (SMS), CONFORME À L'ISO LA NORME ISO/IEC 20000

RÉSUMÉ

Ce cours permet aux participants de prendre connaissance des meilleures pratiques de mise en œuvre et de gestion d'un Système de Management de Services, comme spécifié dans l'ISO/IEC 20000-1, ainsi que des meilleures pratiques de mise en œuvre des processus du Management des Services de l'ISO/IEC 20000.

AGENDA DÉTAILLÉ

Jour 1	Introduction au concept du Système de Management des Services (SMS), tel que défini par l'ISO/IEC 20000
Jour 2	Mise en œuvre des processus du Management des Services, conforme à l'ISO 20000 et examen de Certification L'examen de PECB Certified ISO/IEC 20000 Foundation est disponible en plusieurs langues. Les candidats qui échouent à l'examen peuvent le repasser gratuitement dans les 12 mois après la date de l'examen initial.

Un certificat de Certified ISO/IEC 20000 Foundation sera délivré aux participants qui auront réussi l'examen ISO/IEC 20000 Foundation :

- ▶ Aucune exigence d'expérience
- ▶ Aucune redevance annuelle de maintenance
- ▶ Les frais de certification sont inclus dans le prix de l'examen
- ▶ Certifié pour la vie

INFORMATIONS GÉNÉRALES

- ▶ Un manuel contenant plus de 200 pages d'informations et d'exercices pratiques est remis aux participants
- ▶ Un certificat de participation de 14 crédits CPD (Continuing Professional Development) est délivré aux participants