Organisme de formation professionnelle continue
Numero agrément 91 30 03332 30
France : +33 (0)188 24 70 33 / 34
Site : www.oo2.fr
Mail : contact@oo2.fr

ISO/IEC 20000 Lead Implementer : management de services des technologies de l'information

Date et durée

Code formation : ISO20000LI
Durée : 4,5 jours
Nombre d'heures : 31 heures

Formation avec certification

ISO/IEC 20000 : management de services des IT

Description

La norme ISO/IEC 20000 est la première norme publiée pour encadrer le management des services informatiques. **Planification, conception, transition, implémentation et amélioration** constituent les exigences auxquelles est soumis tout fournisseur de services pour leur système de gestion des services (SMSTI). Divisée en 5 parties, l'ISO/IEC 20000 offre aux professionnels des technologies de l'information **des méthodes efficaces pour améliorer la qualité des services** qu'ils proposent à leurs clients, aussi bien internes qu'externes.
En suivant la **formation ISO/IEC 20000 Lead Implementer**, vous développerez les compétences requises pour accompagner une entreprise dans sa démarche d''implémentation, de gestion et de maintenance d'un système de gestion des services informatiques en conformité avec cette norme. Elle est destinée à vous faire connaître **les bonnes pratiques relatives à la mise en place d'un SMSTI**. De plus, vous serez formé aux techniques d'amélioration des processus et des services TI, ainsi qu'à la gestion de l'efficacité et de la performance organisationnelle.
Grace à cette formation, vous passerez l'examen de certification ISO 20000 Lead Implementer. La réussite de celui-ci vous permettra d'obtenir l'un des titres du PECB, comme celui de **PECB Certified ISO/IEC 20000 Provisional Implementer**, qui ne nécessite aucune expérience professionnelle (*plus d'infos dans l'onglet certification*).
Télécharger le guide de formation PECB ISO 20000 Lead Implementer

Objectifs

A l'issue de la **formation ISO 20000 Lead Implementer**, vous atteindrez les objectifs suivants :

- saisir les corrélations entre la norme ISO/IEC 20000-1:2018 et la norme ISO/IEC 20000-2:2018, ainsi que les autres normes associées ;
- comprendre parfaitement les concepts, les approches et les techniques requises pour implanter et gérer avec efficacité un SMSTI ;
- savoir appliquer les exigences de la norme ISO/CEI 20000-1 pour répondre aux besoins spécifiques d'une entreprise ;
- savoir accompagner une entreprise dans la planification, l'implémentation, la gestion, la surveillance et la maintenance d'un SMSTI ;
- acquérir les compétences requises pour conseiller une entreprise sur les meilleures pratiques de mise en place d'un système de gestion des services informatiques ;

- réussir l'examen ISO 20000 Lead Implementer et obtenir votre certification PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer.

Points forts

Travaux pratiques basés sur des cas réels avec une documentation de 450 pages ; 31 crédits DPC ; Examen de certification PECB compris dans le prix de la formation ; En cas d'échec, repassez-le sans frais dans les 12 mois.

Certification

L'examen ***PECB Certified ISO/CEI 20000 Lead Implementer*** remplit les exigences relatives au programme d'examen et de certification du PECB. Il couvre les domaines de compétences suivants :

- les principes fondamentaux et les concepts d'un système de gestion des services informatiques ;
- le système de gestion des services informatiques ;
- la planification de la mise en œuvre d'un SMSTI conformément à la norme ISO/CEI 20000 ;
- l'implémentation d'un SMSTI conformément à l'ISO/CEI 20000 ;
- l'évaluation de la performance, la surveillance et la mesure d'un SMSTI selon la norme ISO/CEI 20000 ;
- l'amélioration continue d'un SMSTI conformément à la norme ISO/CEI 20000 ;
- la préparation de l'audit de certification d'un SMSTI.

Après avoir réussi cet **examen de 3 heures disponible uniquement en anglais,** vous pourrez demander l'une des certifications suivantes en fonction de votre expérience professionnelle :

Qualification	Examen	Expérience professionnelle	Expérience projet du SM	Autres exigences
PECB Certified ISO/IEC 20000 Provisional implementer	Examen PECB Certified ISO/CEI 20000 Lead Implementer ou équivalent	Aucune	Aucune	Signer le Code de déontologie de PECB
PECB Certified ISO/IEC 20000 Implementer	Examen PECB Certified ISO 20000 Lead Implementer ou équivalent	2 ans dont 1 an d'expérience en management de services des TI.	Activités de projet totalisant 200 heures	Signer le Code de déontologie de PECB
PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer	Examen PECB Certified ISO 20000 Lead Implementer ou équivalent	5 ans dont 2 ans d'expérience en management de services des TI.	Activités de projet totalisant 300 heures	Signer le Code de déontologie de PECB
PECB Certified ISO/IEC 20000 Senior Lead Implementer	Examen PECB Certified ISO 20000 Lead Implementer ou équivalent	10 ans dont 7 ans d'expérience en management de la continuité d'activité.	Activités de projet totalisant 1000 heures	Signer le Code de déontologie de PECB

Pour en savoir plus sur les modalités, consulter le règlement d'examen PECB ainsi que le règlement de certification PECB.

Modalités d'évaluation

Travaux Pratiques
Etude de cas

Pré-requis

Suivre la **formation ISO 20000 Lead Implementer** nécessite les prérequis suivant :

- avoir de solides connaissances sur la norme ISO/IEC 20000 ainsi qu'une parfaite connaissance des principes de mise en œuvre.

Public

Cette formation s'adresse aux publics suivants :

- tous professionnels de l'informatique amenés à intervenir dans la gestion des services TI ;
- les experts consultants qui souhaitent acquérir une parfaite connaissance dans l'implémentation d'un SMSTI ;
- toute personne chargée de la conformité d'un SMSTI ;

Cette formation s'adresse aux profils suivants

Administrateur système
Manager
Directeur des Systèmes d'Information (DSI)

Programme

Jour 1 : présentation de la norme ISO/IEC 20000 et amorçage d'un SMSTI

- Les différentes normes et réglementations.
- Les principes de base de la gestion des services informatiques.
- Le Système de gestion des services informatiques (SMSI).
- L'amorçage de la phase d'implémentation d'un SMSTI.
- La compréhension de la structure et la définition des objectifs de gestion des services informatiques.
- L'analyse du système de gestion actuel.
- La modélisation et la validation du projet SMSTI.

Jour 2 : planification de l'implémentation du SMSTI

- L'implémentation du système de gestion des services.
- La définition du champ d'application du SMSTI.
- La création des politique du SMSTI.
- Les niveaux de responsabilités des cadres.
- Les exigences en matière de documentation.
- La conception des processus.
- La formation, la sensibilisation et la communication avec les équipes.

Jour 3 : implantation du SMSTI

- L'implémentation de nouveaux services ou la modification de services existants
- Le processus de prestation de services.
- La gestion des relations.
- Le processus de résolution et de contrôle.

Jour 4 et 5 : supervision, amélioration et audit de certification du SMSTI

- La surveillance et les outils de mesure.
- L'analyse et l'évaluation.

- L'audit interne.
- La revue de direction.
- Le traitement des non-conformités.
- L'amélioration continue.
- La préparation de l'audit de certification.
- Les compétences et l'évaluation des implementers.

Dernière demi-journée

- Passage de l'examen de certification ISO 20000 LI (durée : 3 heures).

A savoir : ***le support du cours PECB ISO/IEC 20000*** **Lead Implementer** ***est disponible en anglais et en allemand.***

Contenu de formation proposé en partenariat avec PECB