

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

Date et durée
Code formation : ISO20000F Durée : 2 jours Nombre d'heures : 14 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. Cette formation ISO/IEC 20000 Foundation est une introduction aux fondamentaux requis pour mettre en œuvre et gérer un système de gestion des services informatiques conformément aux exigences de cette norme. Vous aborderez les différents éléments d'un Système de Management de Services (SMS). Notamment, la mise en place d'une politique, la création de processus, la mesure de la performance, la réalisation d'un audit interne, la réalisation d'une revue de direction et la mise en place d'un processus d'amélioration continue. En conclusion de la formation, vous serez prêt pour passer l'examen de certification PECB. Après réussite, celui-ci vous permettra de recevoir le titre de PECB Certified ISO/IEC 20000 Foundation. Ce premier niveau de certification prouve de votre bonne compréhension des méthodes de base, des exigences, de la norme et des procédures de gestion. Télécharger le guide de formation PECB ISO 20000 Foundation
Objectifs
A l'issue de la formation ISO 20000 Foundation, vous atteindrez les objectifs suivants : • connaître et décrire les composantes et le mode opératoire d'un système de gestion des technologies de l'information (TI) ainsi que ses processus clés ; • saisir les corrélations entre la norme ISO/IEC 20000 et les autres normes associées ; • avoir une bonne compréhension des clauses 7 à 10 de la norme ISO/IEC 20000-1:2018 ; • connaître les outils et les méthodes utilisés pour implémenter et gérer un SMSTI ; • réussir l'examen ISO 20000 Foundation et obtenir votre certification « PECB Certified ISO/IEC 20000 Foundation ».
Points forts
Travaux pratiques basés sur des cas réels avec une documentation de 200 pages ; 14 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 Foundation que vous passerez en fin de formation remplit les exigences relatives au programme d'examen et de certification du PECB. Il couvre les domaines de compétences suivants : • les principes et les concepts fondamentaux d'un système de management de services des TI ; • la gestion et les exigences d'un système de management de services des TI. Disponible en Français et en anglais, vous disposerez de 1 heure pour passer l'examen ISO 27001 Foundation. Pour en savoir plus sur les modalités, consulter le règlement d'examen PECB ainsi que le règlement de certification PECB.
Modalités d'évaluation
Quiz / QCM Etude de cas
Pré-requis
Suivre la formation ISO 20000 Foundation ne nécessite aucun prérequis.
Public
Cette formation s'adresse aux publics suivants : • tous professionnels de l'informatique amenés à intervenir dans la gestion des services TI ; • toute personne qui désire se familiariser avec les processus clés d'un système de gestion de services des technologies de l'information ; • toute personne qui envisage une carrière dans le domaine de la gestion des services informatiques.
Cette formation s'adresse aux profils suivants
<u>Manager</u> <u>Directeur des Systèmes d'Information (DSI)</u>
Programme
Jour 1 : les fondamentaux • Introduction aux concepts de gestion de services, au Système de Management de Services des TI (SMSTI) tels que définis par la norme ISO 20000. • Compréhension des clauses 4 à 6 de la norme ISO/IEC 20000-1:2018. Jour 2 : les exigences • mise en œuvre des exigences du SMSTI conformément à la norme ISO 20000. • Compréhension des clauses 7 à 10 de la norme ISO/IEC 20000-1:2018. Dernière demi-journée : • passage de l'examen de certification ISO 20000 Foundation (durée : 1 heure). A savoir : l'examen et le support du cours PECB ISO/IEC 20000 Foundation sont disponible en anglais et en Français.



Contenu de formation proposé en partenariat avec PECB