



PECB CERTIFIED ISO 20000 LEAD IMPLEMENTER

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

RÉSUMÉ

Ce cours intensif de cinq jours permet aux participants de développer l'expertise nécessaire pour assister une organisation dans la mise en œuvre et la gestion d'un Système de Management des Services, tel que spécifié dans l'ISO/IEC 20000-1. Les participants vont également acquérir une compréhension approfondie des meilleures pratiques utilisées pour la planification et la mise en œuvre des processus de gestion des services à partir des domaines de l'ISO 20000, la planification et la mise en œuvre de nouveaux services et leur modification, le processus de fourniture des services, les processus de la gestion de la relation, les processus de résolution de problèmes, les processus de contrôle et les processus de mise en production. Cette formation est conforme aux pratiques de la gestion des projets de l'ISO 10006 (Systèmes de Management de la Qualité - Lignes directrices pour le Management de la Qualité dans les Projets). Cette formation est entièrement compatible avec l'ISO 20000-2 (Guide pour l'application des Systèmes de Management des Services) et l'ITIL.



QUI EST CONCERNÉ ?

- ▶ Les chefs de projet ou les consultants qui souhaitent préparer la mise en œuvre d'un Système de Management des Services (SMS)
- ▶ Les auditeurs ISO 20000 qui souhaitent comprendre le processus de mise en œuvre d'un SMS
- ▶ Les personnes responsables de la conformité du SMS dans une organisation
- ▶ Les experts techniques souhaitant se préparer à occuper une fonction dans un SMS

AGENDA DÉTAILLÉ

DURÉE: 5 JOURS

JOUR 1

Introduction aux concepts du Système de Management des Services (SMS) définis par l'ISO 20000, initiation d'un SMS

- ▶ Présentation des normes de la famille ISO 20000 et comparaison avec ITIL V2 et V3
- ▶ Principes fondamentaux des Systèmes de Management des Services
- ▶ Analyse préliminaire et détermination du niveau de maturité d'un SMS existant
- ▶ Rédaction d'une étude de faisabilité et d'un plan projet pour la mise en œuvre d'un SMS

JOUR 2

Planification d'un SMS selon l'ISO 20000

- ▶ Définition du domaine d'application du SMS
- ▶ Définition de la politique et des objectifs du SMS
- ▶ Documentation des processus et des procédures
- ▶ Budgétisation et comptabilisation des services des TI

JOUR 3

Mise en œuvre d'un SMS selon l'ISO 20000

- ▶ Gestion du changement, de la configuration, des versions, de la capacité et de la disponibilité
- ▶ Gestion de la continuité et de la sécurité
- ▶ Gestion des incidents et des problèmes
- ▶ Gestion opérationnelle d'un SMS

JOUR 4

Contrôler, surveiller, mesurer et améliorer un audit de certification de SMS selon l'ISO 20000

- ▶ Contrôler et surveiller un SMS
- ▶ Développement des métriques, des indicateurs de performance et des tableaux de bord conformément à l'ISO 20000
- ▶ Audit interne et revue de direction ISO 20000
- ▶ Mise en œuvre d'un programme d'amélioration continue
- ▶ Préparation à l'audit de certification ISO 20000

JOUR 5

Examen de certification



OBJECTIFS DU COURS

- ▶ Comprendre la mise en œuvre d'un SMS conformément à l'ISO 20000
- ▶ Acquérir une compréhension des concepts, des démarches, des normes, des méthodes et des techniques nécessaires pour une gestion efficace d'un SMS
- ▶ Comprendre les interrelations entre l'ISO/IEC 20000-1, l'ISO/IEC 20000-2 et l'ITIL
- ▶ Acquérir une expertise pour assister une organisation dans la mise en œuvre, la gestion et le maintien d'un SMS comme défini dans l'ISO/IEC 20000
- ▶ Acquérir l'expertise nécessaire pour gérer une équipe de mise en œuvre des standards de l'ISO 20000

EXAMEN

L'examen "Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer" répond aux exigences du programme de certification PECB Examination and Certification Program (ECP). L'examen couvre les domaines de compétence suivants :

1 **Domaine 1 : Principes et concepts fondamentaux du management des services**

Objectif principal : S'assurer que le candidat à la certification ISO 20000 Lead Implementer est en mesure de comprendre, interpréter et illustrer les concepts du management des services liés au SMS

2 **Domaine 2 : Meilleures pratiques du contrôle du management des services, selon l'ISO 20000**

Objectif principal : S'assurer que le candidat ISO 20000 Lead Implementer est en mesure de comprendre, interpréter et donner des conseils pour mettre en œuvre et gérer les exigences du Système de Management des Services selon les meilleures pratiques de l'ISO 20000

3 **Domaine 3 : Planifier un SMS conforme à l'ISO 20000**

Objectif principal : S'assurer que le candidat à l'ISO 20000 Lead Implementer est en mesure de planifier la mise en œuvre d'un SMS pour la préparation de la certification ISO 20000

4 **Domaine 4 : Mise en œuvre d'un SMS conforme à l'ISO 20000**

Objectif principal : S'assurer que le candidat ISO 20000 Lead Implementer est en mesure de mettre en œuvre les processus requis d'un SMS pour une certification ISO 20000

5 **Domaine 5 : Evaluation de la performance, surveillance et mesure d'un SMS selon l'ISO 20000**

Objectif principal : S'assurer que le candidat à l'ISO 20000 Lead Implementer est en mesure d'évaluer, surveiller et mesurer la performance d'un SMS dans le contexte d'une certification ISO 20000

6 **Domaine 6 : Amélioration continue d'un SMS conforme à l'ISO 20000**

Objectif principal : S'assurer que le candidat ISO 20000 Lead Implementer est en mesure de donner des conseils pour l'amélioration continue d'un SMS dans le contexte de l'ISO 20000

7 **Domaine 7 : Préparation à l'audit de certification d'un SMS**

Objectif principal : S'assurer que le candidat ISO 20000 Lead Implementer est en mesure de préparer et assister une organisation pour la certification d'un SMS vis-à-vis de la norme ISO 20000

- ▶ L'examen "Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer" est disponible en plusieurs langues, dont le français, l'anglais, l'espagnol et le portugais.
- ▶ Durée : 3 heures
- ▶ Pour plus d'informations concernant l'examen, veuillez visiter : www.pecb.com



CERTIFICATION

- ▶ Après avoir réussi l'examen, les participants peuvent demander la qualification de Certified ISO/IEC 20000 Provisional Implementer, Certified ISO/IEC 20000 Implementer ou Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer, en fonction de leur niveau d'expérience.
- ▶ Un certificat sera délivré aux participants qui auront réussi l'examen et qui remplissent l'ensemble des exigences relatives au niveau de qualification choisi :

Certification	Examen	Expérience professionnelle	Expérience audit du SMS	Expérience projet du SMS	Autres exigences
PECB Certified ISO 20000 Provisional Implementer	Examen PECB Certified ISO 20000 Lead Implementer	Aucune	Aucune	Aucune	Signer le code d'éthique du PECB
PECB Certified ISO 20000 Implementer	Examen PECB Certified ISO 20000 Lead Implementer	Deux années Dont une année d'expérience dans un SMS	Aucune	Activités projet totalisant 200 heures	Signer le code d'éthique du PECB
PECB Certified ISO 20000 Lead Implementer	Examen PECB Certified ISO 20000 Lead Implementer	Cinq années Dont deux années d'expérience dans un SMS	Aucune	Activités projet totalisant 300 heures	Signer le code d'éthique du PECB

INFORMATIONS GÉNÉRALES

- ▶ Les frais de certification sont inclus dans le prix de l'examen
- ▶ Un manuel de plus de 450 pages d'informations et d'exercices pratiques est fourni aux participants
- ▶ Un certificat de participation de 31 crédits CPD (Continuing Professional Development) est délivré aux participants
- ▶ En cas d'échec, les participants peuvent repasser l'examen gratuitement, sous certaines conditions

Pour plus d'informations, veuillez nous contacter à l'adresse : info@pecb.com ou visiter www.pecb.com