

# ISO/IEC 20000- 2011 Foundation

Référence : **EDUISO200**  
Management Foundat

Durée : **3 jours**

Certification : **IT Service**

## CONNAISSANCES PREALABLES

- Etre certifié ITIL Foundation (non obligatoire mais fortement conseillé).

## PROFIL DES STAGIAIRES

- Consultants, chefs de projets, auditeurs internes, responsables informatiques et ingénieurs qui souhaitent mettre en place au sein de leur organisation des processus pour assurer la bonne gestion des services informatiques, les contrôler et mesurer leur efficacité.

## OBJECTIFS

- Fournir une démarche de mise en œuvre pour les praticiens. • Passer la certification Exin IT Service Management Foundation based on IEC/ISO 20000 (ITSM20F). • Sensibiliser et accepter ISO/IEC 20000 comme un standard pour l'ensemble des prestataires de services informatiques. • Soutenir les enjeux de certification et de formation à cette norme.

## CERTIFICATION PREPAREE

Aucune

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

## FORMATEUR

Consultant-Formateur expert Référentiels

## METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

## CONTENU DU COURS

### Introduction à la norme et à la certification ISO/IEC 20000

- Naissance d'une norme: de la BS 15000 à ISO 20000
- Objectifs d'ISO/IEC 20000
- Relations avec ITIL et les autres standards
- Accréditation et Certification

### Structure d'ISO/IEC 20000

- Le cœur de la norme
- Panorama de l'ensemble des documents

### Les engagements de la direction

- Périmètre

- Communication 26
- Exigences d'une système de management
- Planification et mise en œuvre d'un système de gestion
- Planification et mise en œuvre de services nouveaux ou modifiés

### La structure d'ISO/IEC 20000

- Les processus de fourniture de services
- Les processus de gestion des relations
- Les processus de résolution
- Les processus de contrôle

### Préparation à la certification

- Examens blancs

**Conseils pratiques, trucs et astuces**

**Passage de la certification IT Service  
Management Foundation based on IEC/ISO  
20000 (Exin - ITSM20F)**