

ISO/IEC 20000- 2011 Foundation

Référence : EDUIO200
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 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 des compétences acquises envoyée au stagiaire
- 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)

Notre **réfèrent handicap** se tient à votre disposition au 01.71.19.70.30 ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.