

ISO 20000- Foundation

Référence : **EDUISO200**

Durée : **3 jours (21 heures)**

Certification : **IT Service
Management Foundat**

Connaissances préalables

- 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 e

Objectifs

- 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
- Fournir une démarche de mise en œuvre pour les praticiens
- Passer la certification Exin IT Service Management Foundation based on IEC/ISO 20000 (ITSM20F)

Certification préparée

- Aucune

Méthodes pédagogiques

- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- Mise à disposition d'un poste de travail par participant

Formateur·rice

- Consultant-Formateur expert Référentiels

Méthodes d'évaluation 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

1. 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

2. Structure d'ISO/IEC 20000

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

3. Les engagements de la direction

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

4. 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

5. Préparation à la certification

- Examens blancs

6. Conseils pratiques, trucs et astuces

-

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

-

Notre référent handicap se tient à votre disposition au [01.71.19.70.30](tel: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.