

Introduction à ISO 20000

Formation Management / Management de Projet / Gouvernance IT



Standard International de gestion des services informatiques, ISO/IEC 20000 repose sur les meilleures pratiques d'ITIL (IT Infrastructure Library). Cette norme propose une approche pragmatique aux fournisseurs (internes ou externes), pour aligner leurs services informatiques sur les priorités et les objectifs du métier. Ainsi, elle offre une véritable culture de gestion des services informatiques.

Ce cours dresse un panorama des deux constituants de la norme : les obligations (ISO 20000 Part 1) et les recommandations associées (ISO 20000 Part 2). Il insiste sur les objectifs de la mise en œuvre d'ISO 20000 et les enjeux de la certification.



OBJECTIFS

- Fournir un ensemble de conseils, d'objectifs et de moyens de contrôle pour mettre en œuvre des services informatiques de qualité.

PUBLIC

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.

Fournisseurs internes de services informatiques (la DSI) et fournisseurs externes (SSII, infogérance, externalisation).

PRE-REQUIS

Aucun

PROGRAMME

Les exigences d'un système de gestion

Responsabilité de la direction,
exigences relatives à la documentation,
Compétence,
sensibilisation et formation

Planification et mise en œuvre de la gestion des services

Planification,
Mise en œuvre,
Contrôle,
Amélioration continue
Planification et mise en œuvre des modifications ou création de services

Processus de fourniture de services

Gestion des niveaux de service,
Rapport de service,
Gestion de la continuité et de la disponibilité des services,
Budgétisation et comptabilisation des services informatiques,
Gestion de la capacité,
Gestion de la sécurité de l'information

Processus de gestion des relations

Généralités,
Gestion des relations commerciales,
Gestion des fournisseurs

Processus de résolution des problèmes

Contexte,
Gestion des incidents,
Gestion des problèmes,
Processus de contrôle (Gestion des configurations, Gestion des changements)
Processus de mise en production
Enjeux et objectifs de la certification

Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.

A retenir

Durée : **1 jour** soit 7h.

Réf. **ISAW**

Cette formation Management de Projet prépare à une **Certification** officielle.

L'examen ISO est passé après la formation.

01 42 93 52 72

Dates des sessions

Cette formation est également proposée en formule **INTRA-ENTREPRISE.**



Inclus dans cette formation



EXAMEN ISO COMPRIS DANS LE TARIF

Pour toutes nos formations certifiantes, nous incluons les frais de certification dans le tarif de la formation. Comparez bien les offres de formation du marché : notre offre étant la plus complète, vous serez alors plus serein dans la préparation de vos certifications.



Introduction à ISO 20000

Formation Management / Management de Projet / Gouvernance IT



- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

DEROULEMENT

- Les horaires de fin de journée sont adaptés en fonction des horaires des trains ou des avions des différents participants.
- Une attestation de suivi de formation vous sera remise en fin de formation.
- Cette formation est organisée pour un maximum de 14 participants.

PROCHAINES FORMATIONS

Les candidats intéressés par la certification ISO 20000 pour les consultants seront amenés à suivre la formation correspondante de 3 jours (ISF).

Retrouvez cette formation sur notre site :

[Introduction à ISO 20000](#)

Coaching Après-COURS

Pendant 30 jours, votre formateur sera disponible pour vous aider. CERTyou s'engage dans la réalisation de vos objectifs.

100%
SATISFACTION
GARANTIE

Votre garantie 100% SATISFACTION

Notre engagement 100% satisfaction vous garantit la plus grande qualité de formation.