

ISO /IEC 20000 est une norme de gestion des services informatiques. Elle s'inspire des meilleures pratiques ITIL et s'adresse aussi bien aux fournisseurs internes de services informatiques (la DSI) qu'aux fournisseurs externes (SSII, infogérance, externalisation).

La formation ISO 20000 Foundation (certification incluse) propose une approche pragmatique pour aligner les services informatiques sur les priorités et les objectifs du métier. Ainsi, elle offre une véritable culture de gestion des services informatiques.



OBJECTIFS

- Comprendre la nature, le contenu et le but d'ISO/IEC 20000
- 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).

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.

PRE-REQUIS

Etre certifié ITIL Foundation (non obligatoire mais fortement conseillé)

PROGRAMME

Introduction à 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)

Horaires, Planning et Déroulement de cette formation

Horaires

- Formation de 9h00 (9h30 le premier jour) à 17h30.
- Deux pauses de 15 minutes le matin et l'après-midi.
- 1 heure de pause déjeuner

DEROULEMENT

A retenir

Durée : **3 jours** soit 21h.

Réf. **ISF**

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.



- 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

[Réussir la Certification Gestion de Projet PMP du PMI](#)

[Réussir la Certification PRINCE2 Foundation](#)

[Réussir les Certifications PRINCE2 Foundation et PRINCE2 Practitioner](#)

[Réussir la Certification ITIL Foundation](#)

[Réussir la Certification Agile certifié SCRUM Master](#)

[Réussir les Certifications TOGAF Certified et TOGAF Foundation](#)

Retrouvez cette formation sur notre site :

[ISO/IEC 20000 Foundation](#)

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.