

ISO 20000 - Gestion des services IT

Certification EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018

Introduction

La gestion des services informatiques décrit la conception, la production, le support et l'amélioration des services liés aux technologies de l'information pour soutenir le business de l'organisation. La norme internationale pour la gestion des services, ISO/IEC 20000-1:2018, définit les exigences pour l'implémentation, la mise en service, la maintenance et l'amélioration continue d'un système de gestion des services (SMS - Service Management System). Le SMS indique clairement ce qui est essentiel pour gérer le cycle de vie des services : il faut planifier, concevoir, assurer la transition, produire et améliorer les services. Lorsque les services satisfont aux exigences convenues, une valeur est fournie aux clients, aux utilisateurs et à l'organisation qui fournit ces services.

La certification ISO/CEI 20000 des services informatiques permet à toute organisation de :

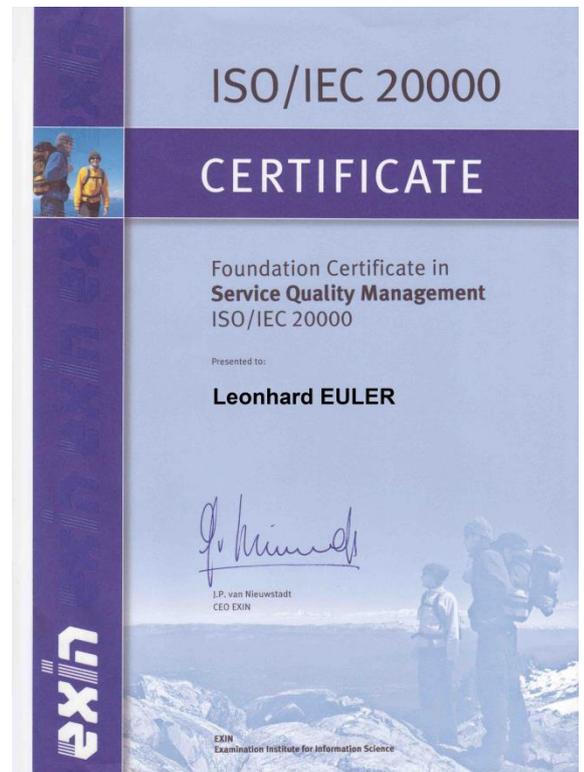
- démontrer sa capacité à fournir des services
- optimiser ses services par l'application efficace de processus de surveillance
- répondre aux appels d'offres de sous-traitance de services
- exiger que tous ses fournisseurs de services utilisent une approche cohérente et partagée
- évaluer sa bonne gestion des services informatiques

Cette formation présente et décrit les informations et concepts clés de la gestion des services informatiques basée sur la norme ISO/IEC 20000-1:2018. Elle développe les connaissances et les compétences fondamentales permettant de collaborer dans des équipes organisationnelles travaillant dans la gestion des services. L'accent est mis sur le système de gestion des services et les processus de gestion des services, en particulier les concepts et la terminologie de base de la gestion des services informatiques basée sur la norme ISO/IEC 20000-1:2018.

La formation prépare également à l'examen de certification « EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 », d'une durée de 60 minutes, composé de 40 questions à choix multiple en anglais. Il se déroule en fin d'après-midi du dernier jour de cours dans nos locaux ou un jeudi à convenir.

Pour qui

- client de services informatiques souhaitant connaître ce qu'il peut exiger de ses fournisseurs de services informatiques
- fournisseur de services informatiques
- responsable de la démarche ITIL
- infogérant ou hébergeur
- directeur et responsable informatique
- directeur et responsable qualité
- consultant ou auditeur IT



ISO 20000

Objectifs

- comprendre les définitions et principes de la gestion de la qualité des services selon le référentiel
- comprendre la position de ISO/IEC 20000 dans la gestion des services informatiques
- connaître les spécifications qualitatives appliquées à la gestion des services informatiques
- connaître les « best Practices » et le concept de « service » de la gestion des services informatiques
- connaître les règles de certification
- savoir mesurer le niveau d'applicabilité de la norme au sein de son entreprise
- se préparer à l'examen de certification EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018

Prérequis

- bonnes connaissances de l'anglais, les supports de cours et l'examen de certification étant en anglais

Programme

1. Introduction to IT Service Management
 - 1.1. Core Concepts of IT Service Management
 - 1.2. Core Concepts Surrounding ISO/IEC 20000-1:2018
2. Service Management System (SMS)
 - 2.1. Critical Elements of a Service Management System
 - 2.2. Core Concepts of the Service Management System
3. The Operation of the Service Management System
 - 3.1. Service Portfolio Processes (Service Catalog Management, Asset Management, Configuration Management)
 - 3.2. Relationship and Agreement Processes (Business Relationship Management, Service Level Management, Supplier Management)
 - 3.3. Supply and Demand Processes (Budgeting and Accounting for Services, Demand Management, Capacity Management)
 - 3.4. Service Design, Build and Transition Processes (Change Management, Release and Deployment Management)
 - 3.5. Resolution and Fulfilment Processes (Incident Management, Service Request Management, Problem Management)
 - 3.6. Service Assurance Processes (Service Availability Management, Service Continuity Management, Information Security Management)
4. Exam Preparation
 - 4.1. Review questions
 - 4.2. Exam tips

Durée, prix

Formation	Jours	Prix	Prix/j
ISO 20000:2018, certification EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018	2	1'500.-	750.-
Examen de certification EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018*	60 min.	240.-	n/a

selon conditions générales. Le prix comprend toute la documentation distribuée. Les cours se déroulent de 09:00 à 12:00 et de 13:30 à 17:00

* L'examen de certification se déroule à la fin du dernier jour de cours ou un jeudi au choix du candidat. Le prix de l'examen est fixé par l'organisme de certification.

