

ISO/IEC 20000 Foundation

Description

Ce cours de trois jours permet aux participants de se familiariser avec les concepts de base de la gestion des services informatiques. Ils pourront passer l'examen « ISO 20000 Foundation » à l'issue de ce cours.

Contenu du cours

Module 1 : Les principes d'une gestion de services de qualité

- Leçon 1 : Comprendre ce qu'est un service, une gestion de services informatiques, la qualité, un processus, l'amélioration continue, la gestion des risques ainsi que la sécurité de l'information

Module 2 : Introduction à ISO/IEC 20000

- Leçon 1 : Comprendre le cycle de Deming, le standard ISO 20000, sa structure et les concepts de la certification
- Leçon 2 : Présentation des trois parties de la famille ISO/IEC 20000

Module 3 : Les besoins génériques d'un système de gestion des services

- Leçon 1 : Comprendre les responsabilités du management, la gouvernance, la documentation, la gestion des ressources, les sept phases d'implémentation d'un système de gestion des services

Module 4 : Conception et transition d'un nouveau service ou d'une mise à jour majeure

- Leçon 1 : Planifier, concevoir, développer et mettre en œuvre un nouveau service ou d'une mise à jour majeure

Module 5 : Processus de livraison de service

- Leçon 1 : Comprendre des processus tels que les gestion des niveaux de service, de la capacité, de la continuité ou de la disponibilité

Module 6 : Processus des relations avec les parties tierces

- Leçon 1 : Comprendre des processus tels que les gestion des relations business ou celle des fournisseurs

Module 7 : Processus de résolution

- Leçon 1 : Comprendre des processus tels que les gestion d'incidents, des requêtes de service ou des problèmes

Module 8 : Processus de contrôle

- Leçon 1 : Comprendre des processus tels que les gestion de la configuration, des changements ou des mises en production

Module 9 : Préparation à l'examen ISO/IEC 20000 Foundation

Lab / Exercices

- Lab 1 : Expliquer l'importance d'une bonne gestion des services informatiques (ITSM)
- Lab 2 : Identifier les challenges que vous pouvez/avez rencontré lors de la mise en oeuvre d'une gestion des services informatiques
- Lab 3 : Revue de tous les processus et de leur caractéristiques principales

Documentation

- Support de cours numérique inclus

Examen

- Ce cours prépare à la certification ISO/IEC 20'000 Foundation. Si vous souhaitez passer cet examen, merci de contacter notre secrétariat qui vous communiquera son prix et s'occupera de toutes les démarches administratives nécessaires pour vous

Profils des participants

- Professionnels devant comprendre les activités de la gestion de services informatiques

Connaissances Préalables

- Pas de prérequis

Objectifs

- Comprendre l'approche et les problèmes de la mise en oeuvre d'une gestion de services
- Décrire les fondamentaux de la norme ISO 20000 et de ses codes de pratique
- Passer l'examen "ISO 20000 Foundation"

Niveau

Fondamental

Prix de l'inscription en Présentiel (CHF)

2790

Prix de l'inscription en Virtuel (CHF)

2940

Durée (Nombre de Jours)

3

Reference

ISO-20000FO