ISO/IEC 20000 Lead Implementer

Description

Maîtrisez la gestion des services TI avec la norme ISO 20000

La formation ISO 20000 Lead Implementer vous permet d'acquérir les compétences nécessaires pour implémenter et maintenir un système de gestion des services informatiques (SMSTI) conforme aux normes ISO/IEC 20000. Destinée aux professionnels de l'informatique, cette formation complète vous prépare à intégrer efficacement les bonnes pratiques en matière de gestion des services TI au sein de votre organisation. Vous apprendrez à gérer toutes les phases clés de l'implémentation, de la planification à la surveillance, en passant par l'audit et l'amélioration continue.

Une certification reconnue pour booster votre carrière

En suivant ce cours, vous développerez non seulement une expertise technique, mais vous vous préparerez également à réussir l'examen de certification ISO 20000 Lead Implementer, une référence dans le secteur. La maîtrise de cette norme permet de garantir une gestion efficace des services TI, améliorant ainsi la qualité des services offerts à vos clients, internes comme externes. Avec cette formation, vous serez prêt à relever les défis de la gestion des services, tout en optimisant les performances de votre organisation.

Contenu du cours
Jour 1 : présentation de la norme ISO/IEC 20000 et amorçage d'un SMSTI

- Les différentes normes et réglementations
- Les principes de base de la gestion des services informatiques
- Le Système de gestion des services informatiques (SMSI)
- L'amorçage de la phase d'implémentation d'un SMSTI
- La compréhension de la structure et la définition des objectifs de gestion des services informatiques
- L'analyse du système de gestion actuel
- La modélisation et la validation du projet SMSTI

Jour 2 : planification de l'implémentation du SMSTI

- L'implémentation du système de gestion des services
- La définition du champ d'application du SMSTI
- La création des politiques du SMSTI

© Copyright ITTA – Tous les contenus sont protégés par le droit d'auteur.

- Les niveaux de responsabilités des cadres
- Les exigences en matière de documentation
- La conception des processus
- La formation, la sensibilisation et la communication avec les équipes

Jour 3 : implantation du SMSTI

- L'implémentation de nouveaux services ou la modification de services existants
- Le processus de prestation de services
- La gestion des relations
- Le processus de résolution et de contrôle

Jour 4 et 5 : supervision, amélioration et audit de certification du SMSTI

- La surveillance et les outils de mesure
- L'analyse et l'évaluation
- L'audit interne
- La revue de direction
- Le traitement des non-conformités
- L'amélioration continue
- La préparation de l'audit de certification
- Les compétences et l'évaluation des implementers

Dernière demi-journée

- Passage de l'examen de certification ISO 20000 LI (durée : 3 heures)

Documentation

- Support de cours numérique inclus

Examen

- Ce cours prépare à la certification ISO/CEI 20000 Lead Implementer. 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

- Responsables de gestion des services TI
- Consultants en systèmes TI
- Auditeurs internes spécialisés en ISO/IEC 20000
- Conseillers en implémentation de SMSTI
- Membres d'une équipe SMSTI

Connaissances Préalables

- Connaissance de base en gestion des services TI
- Compréhension des normes ISO/IEC 20000
- Expérience dans la gestion de systèmes TI
- Notions sur les processus d'audit et de certification

Objectifs

- Comprendre les normes ISO/IEC 20000

© Copyright ITTA – Tous les contenus sont protégés par le droit d’auteur.

- Implémenter un SMSTI conforme à ISO 20000
- Superviser l'implémentation des processus TI
- Planifier la gestion des services informatiques
- Auditer et améliorer continuellement les services TI
- Préparer un audit de certification ISO 20000

Description
Formation Préparation à la certification ISO/IEC 20000 Lead Implementer
Niveau
Intermédiaire
Prix de l'inscription en Présentiel (CHF)
4900
Prix de l'inscription en Virtuel (CHF)
4650
Durée (Nombre de Jours)
5
Reference
ISO-20000LI

© Copyright ITTA – Tous les contenus sont protégés par le droit d’auteur.