

# ISO 20000, Foundation, certification comprendre le Système de Management des Services

Cours Pratique de 3 jours - 21h

Réf : FOI - Prix 2024 : 2 090€ HT

Ce formation vous permet de comprendre les concepts, les définitions et le contexte de la norme ISO 20000. Vous acquerez les connaissances fondamentales sur le Système de Management des Services et vous passerez l'examen de certification ISO 20000 Foundation.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Comprendre ce qu'est un système de management des services

Définir les différents processus du système de management des services

Comprendre le processus de certification des organisations

Se préparer à l'examen ISO 20000 Foundation d'APMG

## CERTIFICATION

Ce cours prépare les candidats à l'examen de certification « ISO/IEC 20000 Foundation ». L'examen se compose d'un QCM de 40 questions (1 point par question). Il dure 60 minutes et la certification est obtenue si le candidat obtient au moins 26 réponses correctes (65%).

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 01/2018

### 1) Introduction aux fondamentaux de la norme ISO 20000

- Définitions de service, Service Management et Service Management System.
- Historique de la norme ISO 20000 pour l'IT Service Management.
- Le contenu d'ISO 20000. Lien et différences par rapport aux "best practices" ITIL.
- L'amélioration continue et le PDCA.
- Les différents niveaux de certification ISO 20000.

*Réflexion collective* : Echanges sur les principaux termes et définitions traités.

### 2) Les exigences générales d'un Service Management System

- Les responsabilités du management.
- La gouvernance des processus.
- La gestion documentaire.
- La gestion des ressources.
- Le PDCA intégré au Service Management System.

*Exercice* : Quiz sur le PDCA.

### 3) Les processus du Service Management System

- Les groupes de processus au sein du Service Management System.
- Les processus de fourniture de services : gestion de la capacité, continuité, disponibilité, gestion des SLA...
- Les processus de gestion des relations : Supplier Management, Business Relationship Management.
- Les processus de résolution : gestion des incidents et gestion des problèmes, gestion des requêtes.

## PARTICIPANTS

Toute personne travaillant au sein d'une organisation fournissant des services SI et ayant besoin d'une connaissance de la norme ISO 20000.

## PRÉREQUIS

Une bonne compréhension des SI est recommandée. Bon niveau d'anglais (support de cours et examen QCM en anglais).

## COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupé ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

- Les processus de contrôle : gestion des configurations, gestion des changements et des déploiements.

*Exercice* : À partir d'un cas contextualisé, exercices de réflexion collective sur les différents processus.

#### 4) Le périmètre d'applicabilité de la norme ISO 20000

- Présentation de la norme ISO 20000 partie 3 liée au périmètre d'application.
- Définir le périmètre d'applicabilité. Les bonnes pratiques.
- Comment prendre en compte les fournisseurs dans le périmètre d'applicabilité d'ISO 20000 ?

*Exercice* : Quiz portant sur l'applicabilité et le périmètre.

#### 5) La certification des organisations

- Pourquoi se faire certifier ISO 20000 ? Complémentarité par rapport à ISO 9001.
- L'audit de certification.
- Types et principes d'audit.
- Le processus de certification des organisations.

*Exercice* : Quiz sur les preuves d'audit.

#### 6) Examen de certification

- Révisions générales.
- Examen blanc et correction collective.
- Examen de certification.

## LES DATES

---

CLASSE À DISTANCE

2024 : 16 sept.