

Maîtriser l'ISO 20000

Durée : 2 jours (14 heures)

Réf : MAN-ISO

Objectifs

La norme ISO 20000 est un standard international de qualité qui garantit la satisfaction auprès des clients d'une DSI. C'est un consensus entre ITIL et ISO 9000 qui permet à une entreprise d'être certifiée auprès de ses partenaires. Vous apprendrez les concepts et les processus et vous pourrez si vous le souhaitez vous préparer à la certification ISO 20000.

Public concerné

Les directeurs, managers et les responsables informatiques.

Pré-requis

Expérience en gestion des SI.

Méthodes pédagogiques

Alternance entre cours théoriques et exercices pratiques. Retour d'expérience du formateur.

Programme

1 Les principes

- Histoire de l'ISO 20000
- Les parties prenantes
- Les liens avec ITIL
- La structure de la norme ISO 20 000-1 et ISO 20 000-2

2 ISO 20000-1

- Gestion des services
- La responsabilité de la direction
- La gestion des services : planification et mise en oeuvre
- La création de services : planification et mise en oeuvre
- Processus de fourniture des services
- Processus de gestion des relations
- Processus de résolution de problème

- Processus de contrôle
- Processus de mise en production

3 ISO 20000-2

- Code de pratique pour la gestion de services
- Les meilleures pratiques
- Répondre aux objectifs de l'ISO 20 000-1 par les processus concernés
- Les pratiques concernées

4 Mettre en oeuvre ISO 20000

- S'adapter à sa propre organisation
- Implémentation dans votre organisation
- Traiter les aspects spécifiques

5 Option : préparation à la certification ISO 20000

- Présentation de l'examen
- Comprendre les questions complexes et repérer les pièges
- Gestion du temps de l'examen
- Passage de l'examen

Informations supplémentaires

Formation éligible au DIF

Formation en groupe uniquement

Nous contacter

Pour plus de renseignements :



contact@ed-reseau-informatique.com
www.ed-reseau-informatique.com