

# ISO 20000 Foundation - Certification EXIN



ISO 20000 est une norme de gestion des services informatiques qui a pour objectif de certifier une organisation, un service et/ou un périmètre géographique, et de l'inscrire dans une boucle d'amélioration continue. Elle s'inspire des meilleures pratiques ITIL et s'adresse aussi bien aux fournisseurs internes de services informatiques (la DSI) qu'aux fournisseurs externes (SSII, infogérance, externalisation)

## Objectifs

- Comprendre le cadre de référence ISO 20000, ses processus et ses exigences
- Mettre en oeuvre ISO 20000 en intégrant les aspects liés à la conduite des changements
- Identifier les apports d'ISO 20000 dans un cadre d'amélioration du service au sein d'une DSI
- Se préparer à l'examen ISO/IEC 20000 Foundation de l'EXIN

## Public concerné

- Directeurs informatique et directeurs de production
- Responsables de service informatique
- Chefs de projets, gestionnaires de la qualité
- Équipes de support IT
- Consultants IT, prestataires de services IT

## Pré requis

- Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

## Une formation de 3 jours

Caractéristiques	Paris
<b>Tarif : 1410 € HT par personne</b>	<b>21/02/2011</b>
<b>Numéro de formateur : 11753687675</b>	<b>21/03/2011</b>
<b>Nombre d'heures : 21</b>	<b>23/05/2011</b>
<b>Référence : MG205</b>	<b>20/06/2011</b>
<b>Contact : Patrick LE GOFF</b>	<b>12/09/2011</b>
<b>Telephone : 01.76.60.66.10</b>	<b>17/10/2011</b>
<b>Email : <a href="mailto:contact@kaptive.com">contact@kaptive.com</a></b>	<b>12/12/2011</b>

## Description des modules

num	Module
<b>1</b>	<b>Introduction à la norme et à la certification ISO 20000</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Introduction à la gestion de la qualité des services</li> <li>- Présentation de la norme ISO 20000 : Origine, relation avec ITIL, concepts et terminologie</li> <li>- Positionnement de la norme ISO 20000 par rapports aux autres standards : ISO 9000, ITIL, CMMI, CobiT, ISO 27001, Six Sigma</li> <li>- Présentation de la certification ISO 20000</li> </ul>
<b>2</b>	<b>ISO 20000 : exigences et mise en oeuvre</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exigences d'un système de gestion : exigence de la direction, gestion documentaire et gestion des compétences</li> <li>- Planification et mise en oeuvre de la gestion des services - PDCA</li> <li>- Planification et mise en oeuvre des modifications ou créations des services</li> <li>- La mise en oeuvre d'ISO 20000 dans votre organisation</li> <li>- Préparation à l'audit</li> </ul>
<b>3</b>	<b>ISO 20000 : Les groupes de processus</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Processus de Fourniture de Services</li> <li>- Processus de Résolution, de Contrôle et de Mise en Production</li> <li>- Processus de Gestion des Relations</li> </ul>
<b>4</b>	<b>Révisions et préparation à l'examen</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Étude de cas, questions ouvertes</li> <li>- Examen blanc</li> </ul>
<b>5</b>	<b>Examen</b>
<b>Détails</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- EXIN ISO 20000 Foundation</li> <li>- La certification est basée sur un examen QCM d'une durée d' 1 heure</li> <li>- L'examen contient 40 questions. Pour l'obtenir, il faut répondre correctement à au moins 26 questions</li> </ul>