

PECB ISO 20000 INTRODUCTION

INTRODUCTION À LA MISE EN ŒUVRE D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DES SERVICES (SMS) DES TI, CONFORME À LA NORME ISO 20000

RÉSUMÉ

Cette formation d'une journée permet aux participants de prendre connaissance des concepts fondamentaux de la mise en œuvre et de la gestion d'un Système de Management des Services (SMS), tels que définis par la norme ISO 20000-1 : 2005. Les participants apprendront également les composants d'un SMS, incluant la politique du SMS, mesurer la performance, l'engagement de la direction, l'audit interne, la revue de direction et l'amélioration continue.

QUI EST CONCERNÉ ?

- ▶ Les professionnels des TI souhaitant acquérir des connaissances générales des principaux processus d'un Système de Management des Services (SMS)
- ▶ Le personnel impliqué dans la mise en œuvre de la norme ISO 20000
- ▶ Les conseillers spécialisés dans les TI
- ▶ Les managers responsables de la mise en œuvre d'un SMS
- ▶ Les auditeurs

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- ▶ Comprendre les fondamentaux de la gestion des TI
- ▶ Connaître la relation entre la norme ISO/IEC 20000-1 : 2005 et la norme ISO/IEC 20000-2 : 2005
- ▶ Connaître les principaux composants d'un Système de Management des Services TI dans le contexte de la norme ISO 20000
- ▶ Présenter les concepts, les approches, les normes, les méthodes et les techniques permettant une gestion efficace d'un Système de Management des Services TI en conforme avec la norme ISO 20000
- ▶ Comprendre la relation entre le Système de Management des Services TI, incluant les processus et gestion et la conformité aux exigences des différentes parties prenantes de l'organisation
- ▶ Comprendre les étapes du processus de certification ISO 20000

PRÉREQUIS

Aucun

AGENDA DÉTAILLÉ

DURÉE : 1 JOURNÉE

- ▶ Introduction à la famille des normes ISO 20000
- ▶ Introduction aux systèmes de management et à l'approche processus
- ▶ Présentation des principaux processus d'un SMS
- ▶ Étapes de mise en œuvre du cadre ISO 20000
- ▶ Amélioration continue de la gestion des TI
- ▶ Conduire un audit de certification ISO 20000

EXAMEN ET CERTIFICATION

Pas applicable

INFORMATIONS GÉNÉRALES

- ▶ Un manuel de cours contenant plus de 100 pages d'informations et d'exemples pratiques est fourni aux participants
- ▶ Un certificat de participation de 7 crédits CPD (Continuing Professional Development) sera délivré aux participants à l'issue de la formation

Pour d'amples informations, veuillez nous contacter à l'adresse info@pecb.com ou visitez le www.pecb.com