



PECB CERTIFIED ISO/IEC 20000 LEAD AUDITOR

MAÎTRISER L'AUDIT D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DES SERVICES (SMS), BASÉ SUR L'ISO 20000, CONFORME À L'ISO 19011 ET L'ISO/IEC 17021

RÉSUMÉ

Ce cours intensif de cinq jours permet aux participants de développer l'expertise nécessaire pour l'audit d'un Système de Management des Services (SMS), basé sur l'ISO/IEC 20000, et pour la gestion d'une équipe d'auditeurs en appliquant les principes, les procédures et les techniques d'audit généralement reconnues.

AGENDA DÉTAILLÉ

Jour 1	Introduction aux concepts de Système de Management des Services (SMS), définis par l'ISO/IEC 20000
Jour 2	Planification et initiation d'un audit ISO/IEC 20000
Jour 3	Conduire un audit ISO/IEC 20000
Jour 4	Clôturer et assurer un suivi d'un audit ISO/IEC 20000
Jour 5	Examen de certification L'examen de PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor est disponible en plusieurs langues. Les candidats qui échouent à l'examen peuvent le repasser gratuitement dans les 12 mois après la date de l'examen initial.

Après avoir réussi l'examen, les participants peuvent demander la qualification de PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Auditor.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

- Les frais de certification sont inclus dans le prix de l'examen
- Un manuel de cours contenant plus de 450 pages d'informations et d'exemples pratiques est fourni aux participants
- Un certificat de participation de 31 crédits CPD (Continuing Professional Development) est délivré aux participants