



ISO/CEI 20000 Introduction

Introduction au Système de management des services des TI, conforme à la norme ISO/CEI 20000

Pourquoi devriez-vous y participer ?

La formation d'introduction à la norme ISO/CEI 20000 vous permettra d'appréhender les concepts fondamentaux d'un Système de management des services des TI.

En participant à la formation d'introduction ISO/CEI 20000, vous allez comprendre l'importance d'un Système de management des services des TI et les avantages que peuvent en tirer les entreprises, la société et le gouvernement.

À qui s'adresse la formation ?

- Les personnes intéressées par le management des services des TI
- Les personnes souhaitant acquérir des connaissances relatives aux principaux processus du Système de management des services des TI

Objectifs

- Connaître les concepts, approches, méthodes et techniques permettant de mettre en œuvre un Système de management des services des TI
- Comprendre les éléments fondamentaux d'un Système de management des services des TI

Programme de la formation

Durée : 1 jour

- Jour 1 : Introduction aux concepts du Système de management des services des TI, tels que définis par la norme ISO/CEI 20000

Prérequis

- Aucun

Examen

- Pas applicable

Certification

- Aucun

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 DPC (Développement professionnel continu) sera délivré aux participants à l'issue de la formation