



# ISO 20000 SPECIALISTE

Les pratiques de mise en œuvre et de gestion d'un Système de Management des Services en Technologies de l'information (SMS) basé sur la norme ISO/CEI 20000-1 et sur le Guide d'application ISO 20000-2 (versions 2011/2012)

ISO/CEI 20000 est une norme permettant d'optimiser dans la durée la gestion des services en systèmes d'information, dont l'avantage par rapport au référentiel ITIL -dont elle est issue et extrêmement proche- est qu'elle permet de certifier la conformité d'une organisation sur la base d'un consensus professionnel international.

Cette formation approfondie est réservée aux personnes possédant au moins un certificat Foundation ITIL ou ISO 20000.

Elle leur permet de renforcer leurs connaissances des pratiques de mise en œuvre et de gestion d'un système de management des services et de concourir à la certification de compétences ISO 20000 Spécialiste.

## PROGRAMME

Jour 1

### Introduction

- ISO 20000-1 et les autres référentiels ISO 20000-2, -3, -4 et -5
- Certification d'entités et de compétences

### Exigences générales relatives à la gestion des services

- Responsabilités de la Direction
- Gouvernance des processus externalisés
- Management de la documentation et management des ressources
- Créer et améliorer en continu le SMS

### Conception et transition des services nouveaux ou modifiés

Planification, conception, développement et transition des services

### Présentation détaillée des domaines de processus

Processus de fourniture, de relations, de résolution et de contrôle

Jour 2

### Certification d'entités

- Eligibilité et périmètre
- Audits interne et externe
- Mise en conformité

### Assurance compétence

- Récapitulation des savoirs, reprise si nécessaires
- Examen blanc et correction en commun

### Examen ISO 20000 Spécialiste

- Présentation des modalités d'examens
- Examen - durée 40 minutes

## Approche pédagogique

Cette formation est basée sur l'alternance de théorie et de pratique et comporte des exercices interactifs de contrôle des connaissances acquises.

Préparation à l'examen par révision avec examen blanc corrigé en commun.

Afin de préserver la qualité de la formation, le nombre de participants est limité à 12.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

Formation à la norme ISO/CEI 20000 de gestion des services en systèmes d'information.

Cette action est conçue pour fournir une formation approfondie au niveau de compétence requis pour concourir avec toutes les chances de succès à l'examen ISO20000 Spécialiste

- Connaissance des exigences ISO 20000-1
- Connaissance des pratiques ISO 20000-2
- Apports ISO 20000-3 (domaine d'application), ISO 20000-4 (modèle de référence des processus), ISO 20000-5 (exemple de plan de mise en œuvre par étapes)
- Analyse d'éligibilité et définition du périmètre des services
- Audit interne

## LA SESSION EN PRATIQUE

CODE COMMANDE : FC 1002

DURÉE : 2 jours

### PERSONNES CONCERNÉES

Toute personne intéressée à un niveau avancé de compétences au sujet de l'implémentation, de la gestion ou du diagnostic de la gestion des services informatiques

### PRÉ-REQUIS

Le schéma de certification impose de disposer d'un certificat Fondations ITSM pour pouvoir être certifié Spécialiste.

Par ailleurs il est recommandé de disposer d'acquis professionnels ITSM obtenus par expérience de participation à des activités faisant appel aux meilleures pratiques ITIL ou ISO20000.

### INCLUS DANS LE PRIX

- Passage d'examen et de certification
- Support de cours (> 200 pages)

CERTIFICATION  
ITE-AUDIT



### EXAMEN

L'examen ISO 20000 Spécialiste est au niveau 2 du schéma de certification ITE-AUDIT

- 10 questions QCM
- 1 à 4 questions ouvertes sur une étude de cas
- 10 points exigés sur les 20 possibles
- durée 40 minutes