

CONTENU DU COURS ET OBJECTIFS

Le cours traite des sujets suivants :

- ▶ Systèmes de gestion généraux et processus d'amélioration continue (CSIP)
- ▶ La signification de la gestion des services informatiques selon ISO/IEC 20000
- ▶ Les processus de gestion de services selon ITIL® et leur point de contact avec les autres processus

Le programme du cours et la certification Fondation sur la gestion des services TI selon la norme ISO/IEC 20000 a été conçu pour fournir des connaissances sur la nature d'un système de gestion des services informatiques et sur les conditions minimales vers lesquelles les fournisseurs de services doivent tendre dans le cadre de l'ISO/IEC 20000.

Il teste la capacité des candidats à "retenir" aussi bien qu'à "comprendre" les concepts exposés.

Les candidats reçus recevront d'un tiers une confirmation de portée internationale de leurs connaissances dans le domaine des systèmes de gestion basés sur ISO/IEC 20000.

NB : La partie certification est dissociable du cours ISO 20 000 Fondation

PARTICIPANTS

Ce cours s'adresse aux managers, superviseurs, chefs d'équipes, consultants et opérationnels qui souhaitent apprendre et comprendre les bases, le vocabulaire du référentiel ITIL® étendu dans la V3 pour définir et mettre en place une organisation de production selon ces meilleures pratiques. Il sera pleinement profitable si l'organisation a acquis un niveau certain de maturité Business-IT.

L'audience ciblée se compose de fournisseurs de services tant internes qu'externes qui jouent un rôle dans l'ISO/IEC 20000 ou ont un intérêt particulier pour cette norme.

La certification Fondation sur la gestion des services TI selon la norme ISO/IEC 20000 s'adresse particulièrement à ce large public.

Le nombre de participants est de 5 à 10 stagiaires

PRÉ-REQUIS

L'inscription à ce cours et à la certification n'exige pas de pré-requis mais suppose une expérience dans la gestion des systèmes d'information.

Il sera demandé une Carte Nationale d'identité ou un passeport lors du démarrage de l'examen de certification.

EXAMEN ISO 20 000 FOUNDATION

L'examen s'effectue en 3ème journée (début d'après midi).

La certification Fondation sur la gestion des services IT selon la norme ISO/IEC 20000 est un pré requis pour les autres certifications dans le cadre du processus de certification.

La certification EXIN Fondation est un QCM de 40 questions surveillé par un examinateur accrédité par l'EXIN.

Une seule réponse à chaque question est possible, les tests sont envoyés à l'EXIN pour correction.

Pour être certifié, 26 bonnes réponses sont nécessaires soit 65% de bonnes réponses.

SUPPORT DE COURS

Pendant le cours, chaque stagiaire reçoit 1 exemplaire papier du support de cours.

STRUCTURE DU COURS

Le cours est en Français. Il est intense et constitué d'un exposé théorique avec des exemples illustrant le propos.

Les parties 1 à 8 nécessitent 2 Jours indissociables de formation soit 15 heures de formation

Les parties 9 et 10 (préparation à l'examen et examen) sont isolées dans la dernière journée et sont dissociables des parties 1 à 8.

Des exercices sont réalisés à la fin de chaque partie.

PARTIE 1 : Définitions et principes de la gestion de la qualité de service

- ▶ La notion de qualité
- ▶ La notion de service, l'ITSM
- ▶ L'approche processus
- ▶ La notion d'amélioration continue

PARTIE 2 : Comprendre la position de ISO/IEC 20000 dans la gestion des services informatiques

- ▶ L'agencement des standards et des cadres :
- ▶ Les concepts relevant de la certification d'une organisation
- ▶ Le concept de ISO/IEC 20000

PARTIE 3 : Les prescriptions qualité et les meilleures pratiques appliquées à la gestion des services IT

- ▶ Les objectifs d'un système de gestion
- ▶ Les exigences en matière de documentation
- ▶ Les exigences en matière de compétence, sensibilisation et formation

PARTIE 4 : Les prescriptions qualité et les meilleures pratiques appliquées à la planification et mise en œuvre de la gestion des services IT

- ▶ Objectif de la PISM
- ▶ Méthodologie PDCA et meilleures pratiques en matière de PISM
- ▶ Les exigences en matière de mesure revue et amélioration des processus.
- ▶ Les principes clé de la réalisation

PARTIE 5 : Les prescriptions qualité et les meilleures pratiques appliquées à l'alignement de IT et du business

- ▶ Processus Service level Management
- ▶ Processus de reporting

- ▶ Processus de gestion financière
- ▶ Gestion des relations business
- ▶ Gestion des fournisseurs

PARTIE 6 : Les prescriptions qualité et les meilleures pratiques appliquées à la fourniture des services

- ▶ Processus de gestion de la continuité
- ▶ Processus gestion de la disponibilité
- ▶ Processus de gestion de la capacité
- ▶ Processus de gestion de la sécurité

PARTIE 7 : Les prescriptions qualité et les meilleures pratiques appliquées au contrôle des services

- ▶ Planification et mise en œuvre des services nouveaux ou modifiés
- ▶ Processus gestion des changements
- ▶ Processus de gestion des configurations
- ▶ Processus de gestion des mises en production.

PARTIE 8 : Les prescriptions qualité et les meilleures pratiques appliquées au support des services

- ▶ Processus de gestion des incidents
- ▶ Processus de gestion des problèmes

PARTIE 9 : Préparation à l'examen

- ▶ Révision
- ▶ **Examens blancs**

PARTIE 10 : Passage de l'examen