

ISO 20000

ISO 20000 Lead Implementer



1. Présentation

Publiée dans sa première version en 2011, ISO/IEC 20000 est une norme internationale et succède à la norme BS 15000 de BSI -British Standards Institution-. Cette norme s'adresse à tous les fournisseurs de services IT qui souhaitent mettre en place un **SMS** -Système de **M**anagement des **S**ervices -.

La norme ISO/IEC 20000 spécifie les exigences destinées à un fournisseur de services IT pour établir, implémenter, maintenir et améliorer continuellement, un SMS. Il est à noter que la norme est structurée en deux parties principales qui permettent aux fournisseurs de services IT d'identifier des méthodes pour développer la qualité de gestion des services offerts à leurs clients :

- **ISO 20000-1** : précise les exigences relatives à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un SMS
- **ISO 20000-2** : présente les directives sur l'application d'un SMS conformément à l'ISO/IEC 20000-1

A travers une session de cinq (5) jours, les participant(e)s pourront acquérir l'expertise nécessaire pour accompagner une organisation dans l'établissement, la mise en œuvre, la gestion et la tenue à jour d'un SMS conforme à la norme ISO/IEC 20000.

2. Objectifs

- Comprendre la corrélation entre la norme ISO/IEC 20000 et d'autres standards internationaux ;
- Maîtriser les concepts, approches, méthodes et techniques nécessaires pour mettre en œuvre et gérer efficacement un SMS ;
- Interpréter les exigences de la norme ISO/CEI 20000-1 dans un contexte spécifique ;
- Accompagner une organisation dans la planification, la mise en œuvre, la gestion, la surveillance et la tenue à jour d'un SMS ;
- Acquérir l'expertise nécessaire pour conseiller une organisation sur la mise en œuvre des meilleures pratiques relatives au SMS.

3. Public cible

Cette formation s'adresse principalement aux professionnels impliqués dans la gestion des services IT, nous pouvons citer parmi eux : responsables de la gestion des services, praticiens du SMS, consultants en gestion des services IT.

4. Durée

| 05 jours

5. Prérequis

Il est recommandé que les participant(e)s disposent d'une bonne connaissance de la norme ISO/IEC 20000 et d'une connaissance approfondie des principes de mise en œuvre.

6. Certification

L'examen -PECB Certified ISO/IEC 20000 Lead Implementer- est inclus dans le coût de la formation et est disponible en langue française. Un voucher électronique sera remis au participant afin de s'enregistrer en ligne sur le portail de PECB.

L'examen a une durée de trois (3) heures et couvre les sept domaines suivants :

Domaine 1 : Principes et concepts fondamentaux du SMS

Domaine 2 : Système de management des services IT

Domaine 3 : Planification de la mise en œuvre d'un SMS selon la norme ISO/IEC 20000

Domaine 4 : Mise en œuvre d'un SMSTI conforme à la norme ISO/IEC 20000

Domaine 5 : Évaluation de la performance, surveillance et mesure d'un SMS

Domaine 6 : Amélioration continue d'un SMS selon la norme ISO/IEC 20000

Domaine 7 : Préparation de l'audit de certification d'un SMS

7. Programme

Jour 1 Introduction à la norme ISO/IEC 20000 et initialisation d'un SMS

Jour 2 Planification de la mise en œuvre d'un SMS

Jour 3 Mise en œuvre d'un SMS

Jour 4 Surveillance, mesure, amélioration continue et préparation de l'audit de certification du SMS

Jour 5 Préparation à l'examen et examen de certification