



ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

Formation ISO 20000 Foundation - Certification EXIN

Les meilleures pratiques de la gestion des services informatiques

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

ISO 20000 est une norme de gestion des services informatiques qui a pour objectif de certifier une organisation, un service et/ou un périmètre géographique, et de l'inscrire dans une boucle d'amélioration continue. Elle s'inspire des meilleures pratiques ITIL et s'adresse aussi bien aux fournisseurs internes de services informatiques (la DSI) qu'aux fournisseurs externes (SSII, infogérance, externalisation). ISO 20000 propose une approche pragmatique pour aligner les services informatiques sur les priorités et les objectifs du métier. Cette formation certifiante vous permettra notamment de comprendre le cadre de référence ISO 20000, ses processus, ses exigences et sa mise en oeuvre.

Objectifs

- | Identifier le cadre de référence ISO 20000, ses processus et ses exigences
- | Mettre en oeuvre ISO 20000 en intégrant les aspects liés à la conduite des changements
- | Identifier les apports d'ISO 20000 dans un cadre d'amélioration du service au sein d'une DSI
- | Assimiler le processus de certification, se préparer et passer l'examen ISO/IEC 20000 Foundation de l'EXIN

Public

- | Directeurs informatique et directeurs de production
- | Responsables de service informatique
- | Chefs de projets, gestionnaires de la qualité
- | Équipes de support IT
- | Consultants IT, prestataires de services IT

Prérequis

- | Aucun

Programme de la formation

1ère partie : Introduction à la norme et à la certification ISO 20000

- | Introduction à la gestion de la qualité des services
- | Présentation de la norme ISO 20000 : Origine, relation avec ITIL
- | Présentation de la norme ISO 20000 : Concepts et terminologie
- | Positionnement de la norme ISO 20000 par rapports aux autres standards : ISO 9000, ITIL, CMMI, CobiT, ISO 27001, Six Sigma
- | Présentation de la certification ISO 20000 : concept, document et schéma de certification

2ème partie : ISO 20000 : exigences et mise en oeuvre

- | Exigences d'un système de gestion : exigence de la direction, gestion documentaire et gestion des compétences
- | Planification et mise en oeuvre de la gestion des services - PDCA
- | Planification et mise en oeuvre des modifications ou créations des services
- | La mise en oeuvre d'ISO 20000 dans votre organisation
- | Préparation à l'audit

Référence	MGR205
Durée	3 jours (21h)
Tarif	2 090 €HT
Certification	prix inclus

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

- du 25 au 27 août 2025
- du 27 au 29 octobre 2025

PARIS

- du 25 au 27 août 2025
- du 27 au 29 octobre 2025

AIX-EN-PROVENCE

- du 27 au 29 octobre 2025

BORDEAUX

- du 25 au 27 août 2025
- du 27 au 29 octobre 2025

GRENOBLE

- du 25 au 27 août 2025
- du 27 au 29 octobre 2025

LILLE

- du 25 au 27 août 2025

LYON

- du 25 au 27 août 2025
- du 27 au 29 octobre 2025

NANTES

- du 27 au 29 octobre 2025

RENNES

- du 27 au 29 octobre 2025

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

3ème partie : ISO 20000 : Les groupes de processus

Processus de fourniture de services

- | Gestion des niveaux de service
- | Gestion du reporting
- | Budgétisation et comptabilisation des services informatiques
- | Gestion de la capacité
- | Gestion de la continuité et de la disponibilité du service
- | Gestion de la sécurité de l'information

Processus de résolution, de contrôle et de mise en production

- | Gestion des incidents
- | Gestion des problèmes
- | Gestion des configurations
- | Gestion des changements
- | Gestion des mises en production

Processus de gestion des relations

- | Gestion des relations commerciales
- | Gestion des fournisseurs

4ème partie : Révisions et préparation à l'examen

- | Étude de cas
- | Questions ouvertes
- | Examen blanc

5ème partie : Passage de l'examen ISO/IEC 20000 Foundation

- | La certification est basée sur un examen QCM d'une durée d' 1 heure
- | L'examen contient 40 questions. Pour l'obtenir, il faut répondre correctement à au moins 26 questions

Certification

Cette formation prépare au passage de la certification suivante.
N'hésitez pas à nous contacter pour toute information complémentaire.

ISO/IEC 20000 Foundation

- | Durée : 1h00
- | Format : 40 questions
- | Score minimum : 65%

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

- | Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
- | Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
- | Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
- | Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.

| Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).

| Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.

| Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.

| Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.

| Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité



Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.