



# ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

## Formation ITIL® et ISO 20000 Foundation, certifications

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

Ce cours permet d'identifier les principes de la gestion des services basée sur ITIL® et ISO/IEC 20000. Il présente aussi les rôles, les processus et les composants des domaines clés de la gestion des services IT, ainsi que les spécifications et le code de pratique de la norme ISO/IEC 20000.

### Objectifs

- | Maîtriser les fondamentaux de la gestion des services selon ITIL® et ISO 20000
- | Identifier les processus de gestion des services
- | Identifier l'approche Service Management System d'ISO 20000
- | Se préparer à l'examen Foundation d'ITIL® et d'ISO 20000

### Public

| Toute personne souhaitant avoir une vision globale des bonnes pratiques de gestion des SI et du cadre prescriptif fourni par ISO/IEC 20000 et ITIL®, ou désirant obtenir la certification

### Prérequis

- | Une bonne compréhension des SI est souhaitable
- | Savoir lire l'anglais (le support de cours et l'examen sur la partie ISO/IEC 20000 sont en anglais)

### Programme de la formation

#### Présentation du référentiel ITIL®

- | Origines du référentiel. L'approche et la philosophie ITIL®. Concepts principaux.
- | Définition des services IT. Définition de la stratégie de services.
- | La gouvernance informatique. Présentation de la gestion de service et de son cycle de vie.

#### Les cinq modules ITIL®

- | Stratégie de services/Service Strategy.
- | Conception de services/Service Design.
- | Transition de services/Service Transition.
- | Exploitation de services/Service Operation.
- | Amélioration continue des services/Continual Service Improvement.

#### Les processus de gestion des services

- | Les processus de contrôle de gestion des services.
- | Les processus de résolution.
- | Les processus de fourniture des services.
- | Les processus de gestion des relations.
- | Exercice Présentation des cas concrets : définir l'importance de la gestion des services informatiques.

#### Introduction aux fondamentaux ISO/IEC 20000

- | Comparaison entre ISO/IEC 20000 et ITIL®. Principes et éléments de base ISO/IEC 20000.
- | L'alignement Business/IT. La certification ISO/IEC 20000 pour les organisations.
- | Les risques d'implémentation.

Référence	SOF
Durée	5 jours (35h)
Tarif	3 750 €HT
Repas	repas inclus
Certification	plusieurs certifications possibles

### SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

du 30 sept. au 4 octobre 2024

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

### **Périmètre et utilisation de ISO / IEC 20000**

- | Périmètre et structure d'ISO/IEC 20000 partie - 1.
- | Périmètre et structure d'ISO/IEC 20000 partie - 2.
- | Principales différences entre l'ISO/IEC 20000 partie - 1 et l'ISO/IEC 20000 partie - 2.
- | Périmètre et structure d'ISO/IEC 20000 partie - 3.
- | Exercice Présentation d'exemples concrets pour bien définir les périmètres de chaque partie ISO/IEC 20000.

### **ISO/IEC 20000 - Système de gestion global**

- | Les termes et les définitions de ISO/IEC 20000.
- | Les 4 P et comment les utiliser.
- | Le système de gestion des services.
- | La planification et l'implémentation de la gestion des services.
- | La conception et la transition des services nouveaux ou modifiés.
- | Exercice Présentation globale des différentes phases de la gestion des services informatiques.

### **ISO/IEC 20000, le périmètre et l'applicabilité**

- | L'organisation.
- | La gouvernance d'entreprise et son lien avec l'informatique.
- | La gestion des services informatiques.
- | Préparation aux examens.
- | Travaux pratiques Passage des examens de certification.

## **Certification**

Cette formation prépare au passage des certifications suivantes.  
N'hésitez pas à nous contacter pour toute information complémentaire.

### **ISO/IEC 20000 Foundation**

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

### **ITIL Foundation Certificate in IT Service Management**

- | 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.