

## ISO 20000 Consultant (3 jours)

**Informations et inscriptions auprès de AB Consulting – 38, rue des Mathurins 75008 Paris ou par mail à [formation@bonneaud.net](mailto:formation@bonneaud.net)**

- **Objectifs**

Comprendre le cadre de référence ISO 20000, ses processus et ses exigences - Mettre en œuvre 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 direction des systèmes d'informations - Assimiler le processus de certification et se préparer à l'examen "ISO 20000 Consultant Certificate" de l'ITSMF et/ou à l'examen ISO/IEC 20000 Foundation de l'EXIN.

- **Public**

Directeur de compte SSII, DSI, Directeur de Production, Responsable de service informatique, Chef de Projet

- **Pré-requis**

Etre certifié "ITIL Foundation" et avoir au moins 5 ans d'expérience IT

- **Méthode pédagogique**

Présentation des disciplines ISO 20000 sous forme de cours théoriques et d'exercices pratiques d'application - Préparation à l'examen de certification "ISO 20000 Consultant Certificate" et à l'examen ISO/IEC 20000 Foundation de l'EXIN.

- **Durée**

3 jours (possibilité de passer l'examen –optionnel- en fin de session)

- **Lieu des sessions**

Inter-entreprises dans nos locaux ou salles de formations - Intra-entreprise sur site (France et étranger)

### Programme de la formation

#### **Introduction et contexte de la certification ISO 20000**

La relation entre ITIL et ISO 20000  
ISO 20000 : documents et utilisation  
Schéma de certification ISO 2000

#### **ISO 20000 parties 1 et 2**

Terminologie standard  
Contenu et pertinence de la partie 1  
Contenu et pertinence de la partie 2  
Les exigences et leur atteinte  
La mise en œuvre d'ISO 20000 dans votre organisation  
Préparation à l'audit

#### **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

#### **Préparation à l'examen**

#### **Examen (optionnel)**