

ISO/CEI 20000 Lead Implementer



SII-301 5 Jours (35 Heures)



Description

Cette formation est conçue de manière à vous doter d'une maîtrise des meilleures pratiques en matière de Systèmes de management des services des TI et à développer vos aptitudes à améliorer les processus et/ou les services des TI, l'efficacité et la performance globale de l'organisme.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Responsables ou consultants impliqués dans le management des services des TI. Conseillers spécialisés désirant maîtriser la mise en œuvre d'un Système de Management des services des TI. Toute personne responsable du maintien de la conformité aux exigences du SMSTI . Membres d'une équipe du SMSTI.

Prérequis

Une bonne connaissance de la norme ISO/CEI 20000 et des connaissances approfondies des principes de sa mise en œuvre.

Les objectifs de la formation

- Comprendre la corrélation entre la norme ISO/CEI 20000-1 et la norme ISO/CEI 20000-2, ainsi qu'avec d'autres normes et cadres réglementaires
- Maîtriser les concepts, approches, méthodes et techniques nécessaires pour mettre en œuvre et gérer efficacement un SMSTI
- Savoir interpréter les exigences de la norme ISO/CEI 20000-1 dans un contexte spécifique de l'organisme
- Savoir accompagner un organisme dans la planification, la mise en œuvre, la gestion, la surveillance et la tenue à jour d'un SMSTI
- Acquérir l'expertise nécessaire pour conseiller un organisme sur la mise en œuvre des meilleures pratiques relatives au Système de management des services des TI

Programme de la formation

Introduction à la norme ISO/CEI 20000 et initialisation d'un SMSTI

Planification de la mise en œuvre d'un SMSTI

Mise en œuvre d'un SMSTI

Surveillance, mesure, amélioration continue et préparation de l'audit de certification du SMSTI

Examen de certification