



**Bases de la gestion des services de TI
fondée sur la norme ISO/CEI 20000**
Description du cours (v1.1)

Fifalde Conseil Inc.
+1-613-699-3005

Durée : 60 minutes

Nombre de questions : 40

Note de passage : 65 % (26 sur 40)

Évaluation à livre ouvert : non

Équipement ou aides électroniques autorisés : non

Groupe cible

Le cours sur les Bases de la GSTI est destiné à tous ceux qui jouent un rôle ou qui ont un intérêt dans la gestion des services informatiques. Cela comprend le personnel des fournisseurs de services internes et externes, leurs clients et leurs gestionnaires.

Aucune condition préalable ne s'applique à ce cours.

Objectifs

Voici les objectifs du cours :

- Présenter les concepts de haut niveau de la GSTI basés sur la norme ISO/CEI 20000
- Comprendre la terminologie, la structure et les concepts de base de la norme ISO/CEI 20000
- Comprendre comment la GSTI et la norme ISO/CEI 20000 peuvent aider à améliorer la gestion des services de TI
- Réussir à obtenir le certificat de base

But de la qualification

Le plan du cours Fondamentaux ISO/CEI 20000 est conçu pour fournir des connaissances sur ce qu'est un système de gestion de services de TI, ainsi que les exigences minimales auxquelles les fournisseurs de service devraient aspirer dans le contexte de la norme ISO/CEI 20000. Il testera la capacité du candidat à se souvenir et à « comprendre » les concepts expliqués.

Les candidats retenus recevront une confirmation reconnue internationalement de leur connaissance des systèmes de gestion en vertu de la norme ISO/CEI 20000. L'examen certifié ISO/CEI 20000 est conforme aux exigences du programme d'examen et de certification de l'ANSI et de PECB.



Contenu

JOUR 1

SUJET	DIAPOSITIVES
Certification ISO/CEI 20000 et plan du cours	1 à 8
L'approche de la qualité – Service et Qualité	9 à 24
L'approche de la qualité – Gestion des services de TI	25 à 42
PAUSE	
L'approche de la qualité – Amélioration continue	43 à 61
L'approche de la qualité – Normes et meilleures pratiques	62 à 99
PAUSE DÎNER	
Alignement des TI et de l'entreprise	100 à 105
Alignement des TI et de l'entreprise – Gestion des relations d'affaires des TI	106 à 113
PAUSE	
Alignement des TI et de l'entreprise – Gestion du niveau de service	114 à 123
Alignement des TI et de l'entreprise – Gestion des fournisseurs	124 à 134
Modèle d'examen	109

JOUR 2

SUJET	DIAPOSITIVES
Révision et correction du modèle d'examen du Jour 1	3
Alignement des TI et de l'entreprise – Rapport de service	4 à 11
Alignement des TI et de l'entreprise – Budgets et comptabilité des services de TI	12 à 21
Livraison des services de TI	22 à 25
Livraison des services de TI – Gestion de la disponibilité	26 à 34
PAUSE	
Livraison des services de TI – Gestion de la capacité	35 à 41
Livraison des services de TI – Gestion de la continuité des services	42 à 50



JOUR 2 SUITE

SUJET	DIAPOSITIVES
PAUSE DÎNER	
Livraison des services de TI – Gestion de la sécurité de l'information	51 à 61
Contrôle des processus des TI	62 à 64
PAUSE	
Contrôle des processus des TI – Gestion de mise en productions	65 à 73
Contrôle des processus des TI – Gestion de mise en productions	74 à 83
Contrôle des processus des TI – Gestion de la configuration	84 à 96
Soutien des processus des TI	97 à 100
Soutien des processus des TI – Gestion des incidents	101 à 109
Soutien des processus des TI – Gestion de problèmes	110 à 120
Soutien des processus des TI – Service de support	121 à 124
Modèle d'examen n° 2	125

JOUR 3

SUJET	DIAPOSITIVES
Révision du Jour 2	3
Gestion et amélioration – Système de gestion pour la GSTI	4 à 20
Gestion et amélioration – Planification et amélioration de la gestion des services	21 à 50
PAUSE	
Gestion et amélioration – Planification et amélioration de la gestion des services	51 à 66
PAUSE DÎNER	
Révision générale (facultative)	
PAUSE	
Examen final	
Examen de certification	

Fifalde Conseil Inc. est un conseiller indépendant respecté qui aide les organisations à maximiser leur efficacité et à améliorer leur valeur grâce à leurs services de TI. Nous sommes spécialisés dans la prestation de services d'expert-conseil et de formation en gestion des services de technologie de l'information (GSTI), et en gestion de la sécurité de l'information (GSI). Nous utilisons les meilleures pratiques disponibles, comme le référentiel pour l'infrastructure des technologies de l'information (ITIL^{MD}), TIPA^{MD}, TOGAF^{MD}, et des normes comme ISO/CEI 20000, 27001, 38500 et autres. L'équipe Fifalde Conseil Inc. possède un réseau composé de formateurs et d'experts-conseil parmi les mieux qualifiés de l'industrie des TI.

Pour en savoir plus sur ce que Fifalde peut offrir à votre organisation, veuillez consulter le site fifalde.com



Leading Your Business Transformation