



ISO/CEI 20000 Lead Implementor
Description du cours (v1.1)

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

Introduction à la formation

La formation ISO/CEI 20000 Lead Implementer vous permettra d'acquérir l'expertise nécessaire pour accompagner un organisme lors de l'établissement, la mise en œuvre, la gestion et la tenue à jour d'un Système de management de services des TI conforme à la norme ISO/CEI 20000. 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.

Après avoir maîtrisé l'ensemble des concepts relatifs aux Systèmes de management des services des TI, vous pouvez vous présenter à l'examen et postuler au titre de « PECB Certified ISO/CEI 20000 Lead Implementer ». En étant titulaire d'une certification PECB, vous démontrerez que vous disposez des connaissances pratiques et des compétences professionnelles pour mettre en œuvre la norme ISO/CEI 20000 dans un organisme.

Groupe cible

La formation ISO/CEI 20000 Lead Auditor est destinée aux :

- 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

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

Objectifs

Voici les objectifs du cours :

- 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

Approche de la formation

- Cette formation est basée à la fois sur la théorie et sur les meilleures pratiques utilisées pour la mise en œuvre du SMSTI
- Les cours magistraux sont illustrés par des exemples pratiques
- Les exercices pratiques sont basés sur une étude de cas qui inclut des jeux de rôle et des présentations orales
- Les tests pratiques sont similaires à l'examen de certification

L'examen « PECB Certified ISO/CEI 20000 Lead Implementer » remplit les exigences relatives au programme d'examen et de certification de PECB. L'examen couvre les domaines de compétences suivants :

Domaine 1 : Principes et concepts fondamentaux du Système de management des services des TI

Domaine 2 : Système de management des services des TI

Domaine 3 : Planification de la mise en œuvre d'un SMSTI selon la norme ISO/CEI 20000

Domaine 4 : Mise en œuvre d'un SMSTI conforme à la norme ISO/CEI 20000

Domaine 5 : Évaluation de la performance, surveillance et mesure d'un SMSTI selon la norme ISO/CEI 20000

Domaine 6 : Amélioration continue d'un SMSTI selon la norme ISO/CEI 20000

Domaine 7 : Préparation de l'audit de certification d'un SMSTI



Contenu de la formation

Jour 1 | Introduction à la norme ISO/CEI 20000 et initialisation d'un SMSTI

- Objectifs et structure de la formation
- Cadres normatifs et réglementaires
- Principes fondamentaux du Système de management des services des TI
- Système de management des services des TI (SMSTI)
- Initialisation de la mise en œuvre d'un SMSTI
- Compréhension de l'organisme et clarification des objectifs du management des services TI
- Analyse du système de management existant
- Formulation et approbation du projet SMSTI

Jour 2 | Planification de la mise en œuvre d'un SMSTI

- Système de management des services
- Périmètre du SMSTI
- Politiques du SMSTI
- Responsabilité de la direction
- Exigences liées à la documentation
- Conception des processus
- Formation, sensibilisation et communication

Jour 3 | Mise en œuvre d'un SMSTI

- Mise en place des services nouveaux ou modifiés
- Processus de fourniture des services
- Gestion des relations
- Processus de résolution
- Processus de contrôle

Jour 4 | Surveillance, mesure, amélioration continue et préparation de l'audit de certification du SMSTI

- Surveillance, mesure, analyse et évaluation
- Audit interne
- Revue de direction
- Traitement des non-conformités
- Amélioration continue
- Préparation de l'audit de certification
- Compétence et évaluation des « implementers »
- Clôture de la formation

Jour 5 | 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 (ITILSM), TIPASM, TOGAFSM, 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

Le tremplin pour la transformation de vos affaires