

INSCRIPTION

> Frais de participation :

Coût de la formation : 7000 Dh HT

Coût de la certification : 3000 Dh HT

Ces frais incluent: la documentation, les pauses café et le déjeuner.

Confirmer votre participation par fax au 0537 67 00 96,

ou par e-mail à cette adresse : seminaire@it6.ma

> Fiche d'inscription :

Nom Prénom :

Fonction Actuelle :

Organisme :

Adresse :

Tél :

Fax :

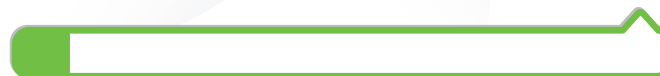
E-mail :

CACHET :

*L'excellence au service
de la performance d'entreprise*

RÉUSSIR VOTRE CERTIFICATION
MANAGEMENT DES SYSTÈMES D'INFORMATION

ISO/IEC 20000



CERTIFICATION ACCRÉDITÉE PAR EXIN



Que vous soyez acteur dans les systèmes d'information ou sous-traitant d'une entreprise, protéger votre système de management et améliorer sa qualité avec une certification ISO 20000 est une reconnaissance internationale de la qualité des services SI/IT et de leur gestion.



[WWW.IT6.MA](http://www.it6.ma)

ISO/IEC 20000

ISO/IEC 20000

Dans l'économie globale actuelle, les entreprises, de toutes tailles et de tous secteurs, dépendent de plus en plus des services informatiques pour promouvoir et distribuer leur produit ou service sur le marché. Le Système d'Information (SI) est essentielle pour répondre aux exigences actuelles en termes de service. Toutefois, des inquiétudes sont manifestées à l'égard des ces services (internes et sous-traités) car ils ne répondent pas aux besoins des entreprises et des clients.

Le recours à un système de management des systèmes de l'information basé sur la norme internationale ISO/IEC 20000 permet de résoudre ce problème. Cette certification permettra aux participants de découvrir la démarche relative à l'adoption d'une approche processus intégrée pour fournir efficacement des services gérés afin de répondre aux exigences du business et des clients.

L'ISO/IEC 20000 a remplacé depuis 2005 la norme britannique BS 15000. Elle s'adresse à toute entreprise désirent améliorer le management de leur service SI, quels que soient son envergure, son secteur d'activité et son marché.

➤ Objectifs de la formation :

- Dispenser une initiation ciblée sur les principes de la gestion des services ;
- Procurer une compréhension complète du Management de la qualité ;
- Fournir des connaissances sur les concepts de base d'ISO20000 (partie 1 et partie 2) ;
- Instruire sur la façon de mettre en place les processus ISO 20000 ;
- Préparer les participants au diplôme: EXIN ISO 20000 Foundation Certificate.

➤ Différenciations :

Cette formation est :

- Compréhensible (couvre les bases et les connaissances approfondies) ;
- Pratique (vous équipe de solutions applicables) ;
- Une activité orientée (études de cas en groupe et présentation individuelle) ;
- Livrée par des professionnels expérimentés ;
- Une approche d'étude par collaboration (apprendre tout en participant) ;

➤ A la fin de cette formation vous serez capable de :

- Comprendre les exigences ISO 20000 ;
- Passez en revue les avantages que peut apporter ISO 20000 ;
- Explorer les relations avec d'autres cadres TI ;
- Décrire les principaux processus de gestion des services ;
- Comprendre les rôles et les responsabilités ;
- Conduire l'équipe de mise en œuvre et de certification ISO 20000 ;

➤ Profil des participants :

Gestionnaires de la qualité, équipes du support SI, consultants SI, gestionnaires des processus SI, consultants qualité, prestataires de services TI.

➤ Pré-requis :

Avoir une expérience dans le domaine de la gestion des services SI.
Disposer du diplôme: Foundation Certificate in IT Service Management (ITIL) ou de posséder des connaissances équivalentes.

1- FONDEMENTS DES SYSTÈMES DE GESTION DE LA QUALITÉ

- o Raisonnement et approche
- o Approche processus
- o Politique et objectifs de la qualité
- o L'évaluation et le développement continu

2- VUE D'ENSEMBLE DE LA NORME DE MANAGEMENT DES SERVICES ISO 20000

- o Introduction et contexte
- o Utilisation et application de la norme ISO 20000
- o Les principes du management des services
- o Termes et définitions
- o Rôle des outils

3- PROCESSUS DE COORDINATION ET D'INTÉGRATION

- o Les exigences d'un système de management
- o Planification et implémentation du management des services
- o Planification et implémentation services nouveaux ou modifiés

4- PROCESSUS DE PRESTATION DE SERVICE

- o Management des niveaux d'un service
- o Management de la capacité
- o Continuité du service et management de la disponibilité
- o Budgétisation et comptabilisation des services TI
- o Service d'information
- o Management de la sécurité de l'information

5- RÉOLUTION, CONTRÔLE ET PROCESSUS DE SORTIE

- o Management des incidents
- o Management des problèmes
- o Management de la configuration
- o Management du changement
- o Management des sorties

6- LES PROCESSUS DE RELATION

- o Management des relations d'affaires
- o Management des fournisseurs

7- PRÉPARATION DE L'EXAMEN

- o Examen blanc
- o Etude de cas

