

SERVICE

Management des services | Introduction ISO20000

Guide de formation

Nombre de jours

1

Principales informations sur la formation

L'ISO/IEC20000-1, norme internationale pour le Système de Management des Services, vous aide à répondre aux exigences et à délivrer des services de qualité à vos clients. Notre formation d'un jour vous aidera à comprendre comment interpréter et mettre en œuvre les concepts clés et les principes de la norme aux processus existants au sein de votre organisation.

Plan de cours

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Bienvenue et présentations• Objectifs et structure du cours• Introduction au Management des Services et à l'ISO/IEC20000• Les séries de l'ISO/IEC20000 et les normes relatives• Structure de l'ISO/IEC20000-1• Chapitre 4 : Contexte de l'organisation• Chapitre 5 : Leadership• Chapitre 6 : Planification | <ul style="list-style-type: none">• Chapitre 7 : Support• Clause 8 : Contrôle opérationnel• Chapitre 9 : Évaluation de la performance• Chapitre 10 : Amélioration• Bénéfices de l'ISO/IEC20000-1 et le processus de certification• Récapitulatif de la formation et questions finales• Fin de la formation |
|--|--|



Une fois la formation terminée, vous recevrez un certificat de formation BSI.

Formation **Introduction ISO2000**

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les concepts clés et les exigences de l'ISO/IEC20000-1
- Connaître les termes et définitions
- Détecter des opportunités afin de maximiser la productivité des services, par l'opération d'un SMS
- Comprendre le processus de certification et comment celui-ci peut aider à démontrer votre engagement au management des services
- Identifier les éléments communs qui viennent en support pour intégrer votre SMS à d'autres systèmes de management comme l'ISO9001 et l'ISO27001

Compétences visées

A la suite de la formation, les participants seront en mesure de :

- Expliquer l'importance et les bénéfices d'un SMS
- Décrire le contexte de l'ISO/IEC20000-1 et les résultats attendus
- Connaître les termes et définitions utilisés
- Définir les concepts clés, la structure de la norme et les principales exigences
- Connaître le processus de certification

Public visé

Cette formation s'adresse à toute personne impliquée dans la planification, la mise en œuvre, l'audit ou le maintien d'un Système de Management des Services, basé selon l'ISO/IEC20000-1:2018

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Supports de cours comprenant les parties suivantes :

- Introduction à la formation, programme détaillé et consignes de sécurité
- Texte du cours, présentation théorique des sujets abordés et consignes des exercices ou jeux de rôles
- Réponses aux exercices
- Vidéos à projeter
- Documents supplémentaires, distribués pendant la formation, pour appuyer les jeux de rôles et les exercices
- Signature d'une feuille de présence

Modalités d'évaluation

- Questionnaire de satisfaction
- Questionnaire d'évaluation des connaissances en fin de formation

Qu'est-ce qui est inclus ?

- Supports de cours en version électronique
- Attestation de réussite à l'évaluation des connaissances et certificat officiel
- Boissons, rafraichissements et déjeuners

Prérequis : Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation, une lecture au préalable de la norme est recommandée.

*Les formations sont dispensées par une convention et éligibles dans le cadre de la prise en charge par un OPCO.

**Veuillez noter que, pour les sessions inter, vous avez jusqu'à 48h avant le début de la session pour valider votre inscription.

Pour les sessions intra, le délai est de deux semaines avant le début de la session.

***Si vous êtes en situation de handicap, veuillez nous contacter pour procéder à votre inscription.

Par email à training.france@bsigroup.com ou par téléphone au **01 89 79 00 40**.

Nous contacter :

Téléphone : +33 (0)1 89 79 00 40

Email : training.france@bsigroup.com

Site web : bsigroup.fr/nos-services/formation