

# SERVICE

## Management des services | Mise en place ISO20000

### Guide de formation

Nombre de jours

2

#### Principales informations sur la formation

En suivant cette formation, vous découvrirez comment mettre en œuvre un SMS basé sur l'ISO/IEC20000-1:2018. En utilisant une approche étape par étape à l'aide d'un toolkit vous apprendrez comment élaborer un plan de mise en œuvre, créer la documentation nécessaire et mettre en œuvre votre SMS.

#### Plan de cours

##### Jour 1

- Bienvenue et présentations
- Objectifs et structure du cours
- Le système de management des services (SMS)
- Planification de la mise en œuvre de l'ISO/IEC20000-1
- Démarrage du processus de mise en œuvre
- Informations documentées, y compris l'analyse des lacunes
- Contexte de l'analyse de l'organisation et de l'écart de référence (Chapitre 4)
- Analyse de l'écart
- Plan de projet
- Leadership (Chapitre 5)
- Planning (Chapitre 6)
- Prise en charge du SMS (Chapitre 7)
- Organisations et rôles dans l'ISO/IEC20000-1
- Fin du Jour 1



## Jour 2

- Quizz de révision sur le jour 1
- Fonctionnement du SMS (Chapitre 8 et 8.1)
- Portefeuille de services (Chapitre 8.2)
- Relations et ententes (Chapitre 8.3)
- L'offre et la demande (Chapitre 8.4)
- Conception, construction et transition des services (Chapitre 8.5)
- Résolution et exécution (Chapitre 8.6)
- Assurance du service (Chapitre 8.7)
- Évaluation et amélioration du rendement (Chapitre 9 et 10)
- Série ISO/IEC20000 - Autres sources d'information
- Audits et certification
- Révision du cours
- Fin de la formation



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

# Formation **Mise en place ISO20000**

## **Objectifs pédagogiques**

- Se familiariser avec un cadre typique de mise en œuvre d'un SMS basé sur l'ISO/IEC20000-1
- Obtenir une base solide pour concentrer vos efforts de mise en œuvre afin que vous et votre organisation en tiriez profit
- Acquérir la capacité de reconnaître où des ajustements pourraient être nécessaires, pour tenir compte de votre situation particulière et des progrès réalisés à ce jour
- Accroître vos connaissances sur les concepts et les exigences clés de l'ISO/IEC20000-1
- Développer les compétences nécessaires pour mener votre propre examen de base de la position actuelle de votre organisation par rapport à l'ISO/IEC20000-1
- Comprendre le processus de certification et les avantages de l'intégration de plusieurs systèmes de management

## **Compétences visées**

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

- Reconnaître un cadre type pour la mise en œuvre de la norme ISO/IEC20000-1:2018
- Interpréter les concepts et exigences clés de l'ISO/IEC20000-1:2018 du point de vue de la mise en œuvre
- Déterminer les avantages propres à votre organisation en ce qui a trait à la mise en œuvre d'un SMS efficace
- Se préparer à la certification par une tierce partie

Vous aurez les compétences pour :

- Effectuer un examen de base de la position actuelle d'une organisation par rapport à la norme ISO/IEC20000-1:2018
- Créer et soutenir la mise en œuvre d'un plan d'action
- Mettre en œuvre les exigences clés de la norme ISO/IEC20000-1:2018

## **Public visé**

Toute personne impliquée dans la planification, la mise en œuvre, la maintenance ou la supervision d'un SMS 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
- Déjeuners et pauses cafés/ rafraîchissements

**Prérequis :** Vous devez avoir une bonne connaissance de l'ISO/IEC 20000-1:2018 et des principes clés d'un SMS. Si ce n'est pas le cas, nous vous recommandons fortement de suivre notre formation "les exigences ISO/IEC 20000-1:2018."

\*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](mailto: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](mailto:training.france@bsigroup.com)

**Site web :** [bsigroup.fr/nos-services/formation](http://bsigroup.fr/nos-services/formation)