

## Formation ISO 20000 IT Service Management System Foundation + Certification

### Présentation

En partenariat avec PECB, formation ISO/IEC 20000 Foundation vous permettra d'appréhender les éléments fondamentaux pour mettre en œuvre et gérer un Système de management de services des TI conforme à la norme ISO/IEC 20000.

Durant cette formation, vous apprendrez les différents modules d'un SMSTI, y compris la politique du SMSTI, les procédures, la mesure de la performance, l'engagement de la direction, l'audit interne, la revue de la direction et l'amélioration continue.

Durée : 21,00 heures (3 jours)

Tarif INTRA : Nous consulter

### Objectifs de la formation

- Comprendre les éléments et le fonctionnement d'un Système de management de services des TI et ses principaux processus
- Comprendre la corrélation entre la norme ISO/IEC 20000 et les autres normes et cadres réglementaires
- Connaître les approches, les méthodes et les techniques permettant de mettre en œuvre et de gérer un Système de management de services des TI

### Prérequis

Aucun

### Public

- Toute personne impliquée dans le management de services des TI
- Personnes souhaitant acquérir des connaissances relatives aux principaux processus du Système de management de services des TI
- Personnes souhaitant poursuivre une carrière dans le management de services des TI



## Programme de la formation

**J1 : Introduction aux concepts du Système de management de services des TI, tels que définis par la norme ISO/CEI 20000**

**J2 : Exigences relatives au Système de management de services des TI et examen de certification**

**J3 : Préparer l'examen**

Cette formation vous prépare à l'examen de certification de PECB. (Certification incluse)

- Langue : Français
- Durée : 1 heure
- Format : Examen en ligne

L'examen couvre les domaines de compétences suivants :

- Domaine 1 : Principes et concepts fondamentaux du Système de management des services des TI h Domaine 2 : Le Système de management des services des TI

Pour de plus amples informations concernant l'examen, veuillez consulter [Politiques et règlement d'examen](#).

En cas d'échec, les candidats ont l'opportunité de présenter à nouveau l'examen dans un délai de 12 mois après leur première tentative.

## Organisation

### Formateur

Les formateurs de Docaposte Institute sont des experts de leur domaine, disposant d'une expérience terrain qu'ils enrichissent continuellement. Leurs connaissances techniques et pédagogiques sont rigoureusement validées en amont par nos référents internes. Riches de leur expérience sur le sujet, ils sauront accompagner vos collaborateurs dans leur montée en compétences.

### Moyens pédagogiques et techniques

- Apports des connaissances communes.
- Mises en situation sur le thème de la formation et des cas concrets.

- Méthodologie d'apprentissage attractive, interactive et participative.
- Equilibre théorie / pratique : 60 % / 40 %.
- Supports de cours fournis au format papier et/ou numérique.
- Ressources documentaires en ligne et références mises à disposition par le formateur.
- Pour les formations en présentiel dans les locaux mis à disposition, les apprenants sont accueillis dans une salle de cours équipée d'un réseau Wi-Fi, d'un tableau blanc ou paperboard. Un ordinateur avec les logiciels appropriés est mis à disposition (le cas échéant).

### **Dispositif de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation**

En amont de la formation :

- Recueil des besoins des apprenants afin de disposer des informations essentielles au bon déroulé de la formation (profil, niveau, attentes particulières...).
- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer le niveau de départ.

Tout au long de la formation :

- Évaluation continue des acquis avec des questions orales, des exercices, des QCM, des cas pratiques ou mises en situation...

A la fin de la formation :

- Auto-positionnement des apprenants afin de mesurer l'acquisition des compétences.
- Evaluation par le formateur des compétences acquises par les apprenants.
- Questionnaire de satisfaction à chaud afin de recueillir la satisfaction des apprenants à l'issue de la formation.
- Questionnaire de satisfaction à froid afin d'évaluer les apports ancrés de la formation et leurs mises en application au quotidien.

### **Accessibilité**

Nos formations peuvent être adaptées à certaines conditions de handicap. Nous contacter pour toute information et demande spécifique.