

# ISO 20000, Foundation, certification (comprendre le Système de Management des Services)

-Référence: **QST-82**

-Prix: **980 €/P**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

## Les objectifs de la formation

- Comprendre ce qu'est un système de management des services
- Définir les différents processus du système de management des services
- Comprendre le processus de certification des organisations
- Se préparer à l'examen ISO 20000 Foundation d'APMG

## A qui s'adresse cette formation ?

### POUR QUI :

- Toute personne travaillant au sein d'une organisation fournissant des services SI et ayant besoin d'une connaissance de la norme ISO 20000.

## Programme

- **Introduction aux fondamentaux de la norme ISO 20000**
  - Définitions de service, Service Management et Service Management System.
  - Historique de la norme ISO 20000 pour l'IT Service Management.
  - Le contenu d'ISO 20000.
  - Lien et différences par rapport aux
  - L'amélioration continue et le PDCA.
  - Les différents niveaux de certification ISO 20000.
  - Réflexion collective.
- **Les exigences générales d'un Service Management System**
  - Les responsabilités du management.
  - La gouvernance des processus.
  - La gestion documentaire.
  - La gestion des ressources.

- Le PDCA intégré au Service Management System.
- **Le périmètre d'applicabilité de la norme ISO 20000**
  - Présentation de la norme ISO 20000 partie 3 liée au périmètre d'application.
  - Définir le périmètre d'applicabilité.
  - Les bonnes pratiques.
  - Comment prendre en compte les fournisseurs dans le périmètre d'applicabilité d'ISO 20000 ?.
- **La certification des organisations**
  - Pourquoi se faire certifier ISO 20000 ? Complémentarité par rapport à ISO 9001.
  - L'audit de certification.
  - Types et principes d'audit.
  - Le processus de certification des organisations.



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :  
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30  
Casablanca 20340, Maroc