

# ISO 20000 Lead Auditor "Système de Management des Services"

-Référence: **QST-82**

-Prix: **11050 DH/P**

-Durée: **5 Jours (35 Heures)**

## Les objectifs de la formation

## A qui s'adresse cette formation ?

### POUR QUI :

- Cette qualification s'adresse principalement aux auditeurs des technologies de l'information internes à l'organisation qui fournit le service ou appartenant à un organisme de certification.

## Programme

- **Introduction et découverte d'ISO / IEC 20000**
  - Les principes et les éléments de base de la norme ISO / IEC 20000.
  - Les concepts : service, processus, qualité...
  - Principes de la Gestion des Services Informatiques.
  - La gestion des services IT.
  - L'alignement Business / IT.
  - La norme ISO / IEC 20000 et la qualité.
  - Les risques d'implémentation.
  - Les relations avec d'autres référentiels/normes (COBIT®, ISO 9000, etc...).
  - Le schéma de certification ISO / IEC 20000 APMG.
  - Réflexion collective.
  - Echange collectif pour comprendre ce que représente une stratégie de Service Management.
- **ISO / IEC 20000, périmètre et utilisation**
  - Structure d'ISO / IEC 20000 partie - 1.
  - Les objectifs et l'application de l'ISO / IEC 20000 - 1.
  - Périmètre et structure d'ISO / IEC 20000 partie - 2.

- Principales différences entre ISO / IEC 20000 partie - 1 et ISO / IEC 20000 partie - 2.
- Périmètre et structure d'ISO / IEC 20000 partie - 3.
- Périmètre et structure d'ISO / IEC 20000 partie - 5.
- Exigences d'un pré-audit, d'un audit de certifications et des audits de contrôles périodiques.
- Travaux pratiques: Comment résoudre les problématiques de définition du périmètre d'application et d'éligibilité pour la certification du fournisseur de services.
  
- **ISO / IEC 20000, implémentation**
  - L'éligibilité.
  - Le périmètre de la norme.
  - L'obligation de couvrir tous les processus.
  - L'intégration avec un autre système de gestion de la qualité.
  - Exercice: Analyse de l'éligibilité d'une organisation.
  
- **L'audit des processus ISO / IEC20000**
  - Rôles et responsabilités.
  - Les non-conformités.
  - Les observations.
  - L'après certification.
  - Réflexion collective.
  - Mener l'audit des processus ISO / IEC20000.
  
- **Révision, préparation à l'examen et certification**
  - Séance de révision et réalisation d'un examen blanc.
  - Correction de l'examen blanc.
  - Préparation de l'examen.
  - Travaux pratiques.
  - Examen de certification.



(+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