

**Pour nos dates et vos inscriptions,  
Votre contact : Ilan MSIHID**

✉ [ilan.msihid@fctsolutions.com](mailto:ilan.msihid@fctsolutions.com) ☎ 01.43.67.32.52

Connaître des dates inter entreprise :  
Contactez-nous !

## Stage IT\_FDN : ISO 20000 Foundation Durée : 3 jours

### Objectifs du stage

- Comprendre les enjeux de la mise en œuvre de la norme ISO 20 000 au sein des entreprises
- Préparer les processus organisationnels à l'application d' ISO 20 000
- Accompagner au quotidien les hommes
- Adopter une démarche graduelle
- Préparer et passer la certification ISO 20000 Foundation

### Public

- Consultants, managers, auditeurs en systèmes d'information et services informatiques, souhaitant accompagner les entreprises à décrocher une certification ISO 20 000, ou à être en conformité avec cette norme.
- Spécialistes de la qualité, sensible aux apports considérables d' ISO 20 000.
- Attention : il est préférable d'être certifié ITIL FOUNDATION et de posséder une expérience en management des systèmes d'information.

**Nombre de participants :** 5 à 12 stagiaires (Maximum 10 Stagiaires si formation assortie de la certification)

### Pré-requis

L'inscription à ce cours ne nécessite pas de pré-requis spécifique.

1. Il est cependant préférable d'avoir suivi le cour ITIL Foundation et de posséder une expérience en management des système d'information
2. Présentation d'une Carte Nationale d'Identité au démarrage de l'examen de certification (obligatoire)

### PROGRAMME DE LA FORMATION (3 jours)

#### PRESENTATION ET INTRODUCTION ISO 20000

- Présentation de la norme ISO 20000 – Origine et relation avec ITIL
- Présentation de la norme ISO 20000 – Concepts et terminologie
- Positionnement de la norme ISO 20000 par rapports aux autres standards : ISO 9000, ITIL, CMMI, CobiT, ISO 27001, Six Sigma
- Présentation de la certification ISO 20000 : concept, documents et schéma de certification
- ISO 20 000 et les autres référentiels et normes (ITIL, Cobit, CMMI, ISO 9000)

#### ISO 20000 LES REGROUPEMENT DE PROCESSUS

##### Service Support

- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Gestion des configurations
- Gestion des changements
- Gestion des mises en production
- Terminologie et schémas de Certification
- Préparation et révision certification ISO 20000 Foundation
- Passage de la certification ISO 20000

## **PRATIQUES ET EXIGENCE d'ISO 20000**

- Exigences d'un système de gestion : exigence de la direction, gestion documentaire et gestion des compétences
  - Planification et mise en œuvre de la gestion des services - PDCA
  - Planification et mise en œuvre des modifications ou créations des services
  - La mise en œuvre d'ISO 20000 dans votre organisation
- Préparation à l'audit

## **ISO 20000 LES REGROUPEMENT DE PROCESSUS**

### **Service Delivery**

- Gestion des niveaux de service
  - Gestion du reporting
  - Budgétisation et comptabilisation des services informatiques
  - Gestion de la capacité
  - Gestion de la continuité et de la disponibilité du service
  - Gestion de la sécurité de l'information
  -
- Enjeux, avantages et limites d' ISO 20 000
  - Pratiques et exigences d' ISO 20 000
  - Les audits de conformité et de certification
  - Le rôle des managers lors de la mise en œuvre d' ISO 20 000 : enjeux et guide pratique

## **ETUDE DE CAS ET CERTIFICATION ISO 20000 FOUNDATION**

- Etude de cas : choisir un prestataire de services en recourant à ISO 20 000
- Terminologie et schémas de Certification

### **Préparation intensive à l'examen de certification**

- Préparation de l'épreuve, ses enjeux et modalités
- Transmission de méthodes stratégiques sur le timing
- Transmission de tactique de réponses dites « par élimination »
- Sensibilisation aux pièges terminologie éventuellement rencontrés
- Examens d'entraînement sous forme de QCM proposés dans les mêmes conditions que l'examen officiel( 2 minimums)
- Correction détaillées des examens d'entraînement, certaines questions ouvrant de brefs débats présidés par l'animateur
- Certification ISO 20000 Foundation

---

## **FCT Solutions**

13 boulevard Voltaire - 75011 Paris

Tél. : 01 43 67 32 52 - Fax : 01 43 67 32 84 - [contact@fctsolutions.com](mailto:contact@fctsolutions.com) - [www.fctsolutions.com](http://www.fctsolutions.com)  
SARL au capital de 50 000 € - RCS Paris B 450005459 - N° d'enregistrement 11 75 38056 75 - APE : 804C