

Public concerné

Vous dirigez des services informatiques, en tant que directeur des systèmes d'informations, directeur de SSII.

Vous êtes manager, responsable opérationnel, responsable d'étude, responsable d'équipe de support

Vous faites la relation entre les départements informatiques et les utilisateurs.

Vous êtes chef de projet ou responsable Qualité en charge de la définition et/ou de la mise en œuvre des standards entreprise.

Vous êtes dans le domaine de l'ITSM et vous souhaitez en connaître davantage.

Pré-requis





Certification ITIL Foundation

Introduction



Née à la fin de l'année 2005, la norme ISO/CEI 20000 – 1:2005 a pour objectif de fixer les exigences de fonctionnement d'une direction informatique afin de rendre un service optimum aux utilisateurs en améliorant la qualité au travers d'un plan d'amélioration continue de la qualité. La norme ISO/CEI 20000 – 2 : 2005 donne des recommandations pour mettre en place des processus de capitalisation et de partage de l'information afin de valoriser les métiers de l'informatique.

Objectifs

Les objectifs de cette formation sont de :

-  Faire comprendre les exigences de la norme ISO/IEC 20000 (Partie – 1 : Spécifications) dans l'esprit et la lettre et savoir la déployer (Partie - 2 : Code de pratique de la norme)
-  Comprendre les relations avec les processus de l'ITSM, les buts, les bénéfices de leurs mises en œuvre.
-  Connaître et cibler les bonnes pratiques sur le système qualité du service management
-  Avoir un set de conseils pour préparer l'examen SQMF Certification Exam.

Programme

-  **Présentation générale de la norme ISO/CEI 20000**
-  **Appréhension et compréhension de la partie 1 de la norme : Spécifications et de la partie 2 : Code de pratique :**
 - Présentation du code d'application de la norme
 - Présentation des recommandations et des exigences de la norme
 - Connaître les exigences
 - Comprendre et interpréter la norme
 - Gérer et améliorer le service
 - Savoir appliquer la norme
 - Connaître les définitions essentielles

Durée

3 jours de cours

Date et Lieux

Prix

1 530,00 € H.T

TEAMUP CONSULTING

2, rue Louis Pergaud
94706 MAISONS-ALFORT
Cedex

Tél. : 01 74 06 20 00
Fax : 01 74 06 20 09

www.teamup-consulting.com



Teamup Consulting,
1ère société de
conseil française
certifiée
ISO 20000-1:2005