

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 d'avantage.

Pré-requis




Aucun pré-requis, mais il est souhaitable d'avoir suivi une sensibilisation à ITIL.

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 répondre aux exigences de la norme ISO 20000 -1.

Objectifs

A l'issue de cette formation, vous pourrez :

-  Comprendre les principes et les bénéfices de la norme ISO/CEI 20000.
-  Identifier les champs d'applications de la norme.
-  Identifier les bonnes pratiques de la norme et du système qualité du service management.

Programme

-  **Présentation générale de la norme ISO/CEI 20000**
-  **Description de la partie 1 de la norme : Spécifications**
-  **Les notions essentielles d'ISO 20000 :**
 - Management
 - Nouveaux services
 - Opérations
 - Amélioration continue
-  **Les exigences, procédures et processus**
 - Présentation des recommandations, des exigences, des procédures et des processus de la norme
-  **Description de la partie 2 de la norme : Code de pratique :**
 - Présentation du code d'application de la norme

Durée

1 jour de cours

Date et Lieux

Prix

450,00 € 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