

ISO 20000 - Introduction

Your partner
in progress

Descriptif

Cette formation d'une journée apporte aux participants les connaissances nécessaires pour appréhender les exigences de la norme ISO/IEC20000.

Elle fournit un cadre d'évaluation et des spécifications pour l'adoption d'une approche intégrée du management des services informatiques afin de répondre aux besoins de l'entreprise et du client de manière efficace.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les concepts clés et les exigences de l'ISO/IEC20000-1
- Connaître les termes et définitions
- Détecter des opportunités afin de maximiser la productivité des services, par l'opération d'un SMS
- Comprendre le processus de certification et comment celui-ci peut aider à démontrer votre engagement au management des services
- Identifier les éléments communs qui viennent en support pour intégrer votre SMS à d'autres systèmes de management comme l'ISO9001 et l'ISO27001

Compétences visées

Suite à cette formation, les participants seront en mesure de :

- Expliquer l'importance et les bénéfices d'un SMS
- Décrire le contexte de l'ISO/ IEC20000-1 et les résultats attendus
- Connaître les termes et définitions utilisés
- Définir les concepts clés, la structure de la norme et les principales exigences
- Connaître le processus de certification

Public visé

- Le personnel chargé du management, de la mise en place ou de l'exploitation au sein d'un système de management des services IT
- Les consultants et autres personnes souhaitant acquérir une compréhension de la norme ISO/IEC20000

© 2025 BSI. All rights reserved.

Prérequis

Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation, une lecture au préalable de la norme est recommandée.

Durée

1 jour - soit 7 heures

Moyens pédagogiques, techniques et d’encadrement

Supports de cours comprenant les parties suivantes :

- Introduction à la formation, programme détaillé et consignes de sécurité
- Texte du cours, présentation théorique des sujets abordés et consignes des exercices ou jeux de rôles
- Réponses aux exercices
- Vidéos à projeter
- Documents supplémentaires, distribués pendant la formation, pour appuyer les jeux de rôles et les exercices
- Signature d’une feuille de présence

Modalités d’évaluation

- Questionnaire d’évaluation des connaissances suite à la formation
- Questionnaire de satisfaction

Qu’est-ce qui est inclus ?

- Supports de cours en version électronique
- Attestation de réussite à l’évaluation des connaissances et certificat officiel

© 2025 BSI. All rights reserved.

Agenda - Jour 1

Horaires	Sujets abordés
09:00	Accueil et présentations
	Objectifs et structure du cours
	Introduction au Management des Services et à l'ISO/IEC 20000
	Les séries de l'ISO/IEC 20000 et les normes relatives
	Structure de l'ISO/IEC 20000-1
	Chapitre 4 : Contexte de l'organisation
	Chapitre 5 : Leadership
	Chapitre 6 : Planification
	Chapitre 7 : Support
	Clause 8 : Contrôle opérationnel
	Chapitre 9 : évaluation de la performance
	Chapitre 10 : Amélioration
	Bénéfices de l'ISO/IEC 20000-1 et le processus de certification
	Récapitulatif de la formation et questions finales
17:00	Fin de la formation

*Les formations sont dispensées par une convention et éligibles dans le cadre de la prise en charge par un OPCO.

**Veuillez noter que, pour les sessions inter, vous avez jusqu'à 48h avant le début de la session pour valider votre inscription. Pour les sessions intra, le délai est de deux semaines avant le début de la session.

***Si vous êtes en situation de handicap, veuillez nous contacter pour procéder à votre inscription. Par email à training.france@bsigroup.com ou par téléphone au **01 89 79 00 40**.

© 2025 BSI. All rights reserved.