ITIL® et ISO 20000 Foundation, certifications

Cours Pratique de 5 jours - 35h
Réf : SOF - Prix 2025 : 3 970 HT

Ce cours permet d'identifier les principes de la gestion des services basée sur ITIL® et ISO/IEC 20000:2018. Il présente aussi les rôles, les processus et les composants des domaines clés de la gestion des services IT, ainsi que les spécifications et le code de pratique de la norme ISO/IEC 20000.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Maîtriser les fondamentaux de la gestion des services selon ITIL® et ISO 20000

Identifier les processus de gestion des services

Comprendre l'approche Service Management System d'ISO 20000

Se préparer à l'examen Foundation d'ITIL® et d'ISO 20000

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Une étude de cas permettra au participant d'analyser l'application de gestion des services SI et d'identifier les axes d'amélioration de la performance.

CERTIFICATION

Passage des deux examens de certification « ITIL® Foundation » et « ISO/IEC 20000 Foundation » : QCM de 40 questions pour chaque examen (1 point par question) à réaliser en 60 minutes. La certification est obtenue si le candidat obtient au moins 26 réponses correctes (65%).

PARTICIPANTS

Toute personne souhaitant avoir une vision globale des bonnes pratiques de gestion des SI et du cadre prescriptif fourni par ISO/IEC 20000 et ITIL®, ou désirant obtenir la certification.

PRÉREQUIS

Une bonne compréhension des SI est souhaitable. Savoir lire l'anglais (le support de cours et l'examen sur la partie ISO/IEC 20000 sont en anglais).

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

• Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
• À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
• Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

PARTENARIAT

ORSYS est centre accrédité PeopleCert pour dispenser des formations ITIL.
Le logo Swirl est une marque commerciale d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 07/2024

1) Présentation du référentiel ITIL®

- Origines du référentiel. L'approche et la philosophie ITIL®. Concepts principaux.
- Définition des services IT. Définition de la stratégie de services.
- La gouvernance informatique. Présentation de la gestion de service et de son cycle de vie.

2) Les cinq modules ITIL®

- Stratégie de services/Service Strategy.
- Conception de services/Service Design.
- Transition de services/Service Transition.
- Exploitation de services/Service Operation.
- Amélioration continue des services/Continual Service Improvement.

3) Les processus de gestion des services

- Les processus de contrôle de gestion des services.

- Les processus de résolution.
- Les processus de fourniture des services.
- Les processus de gestion des relations.

Exercice : Présentation des cas concrets : définir l'importance de la gestion des services informatiques.

4) Introduction aux fondamentaux ISO/IEC 20000

- Comparaison entre ISO/IEC 20000 et ITIL®. Principes et éléments de base ISO/IEC 20000.
- L'alignement Business/IT. La certification ISO/IEC 20000 pour les organisations.
- Les risques d'implémentation.

5) Périmètre et utilisation de ISO / IEC 20000

- Périmètre et structure d'ISO/IEC 20000 partie - 1.
- Périmètre et structure d'ISO/IEC 20000 partie - 2.
- Principales différences entre l'ISO/IEC 20000 partie - 1 et l'ISO/IEC 20000 partie - 2.
- Périmètre et structure d'ISO/IEC 20000 partie - 3.

Exercice : Présentation d'exemples concrets pour bien définir les périmètres de chaque partie ISO/IEC 20000.

6) ISO/IEC 20000 - Système de gestion global

- Les termes et les définitions de ISO/IEC 20000.
- Les 4 P et comment les utiliser.
- Le système de gestion des services.
- La planification et l'implémentation de la gestion des services.
- La conception et la transition des services nouveaux ou modifiés.

Exercice : Présentation globale des différentes phases de la gestion des services informatiques.

7) ISO/IEC 20000, le périmètre et l'applicabilité

- L'organisation.
- La gouvernance d'entreprise et son lien avec l'informatique.
- La gestion des services informatiques.
- Préparation aux examens.

Certificat : Passage des examens de certification.

ITIL® est une marque déposée d'AXELOS Limited, utilisée avec l'autorisation d'AXELOS Limited. Tous droits réservés.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE	PARIS
2025 : 08 sept., 17 nov.	2025 : 01 sept., 03 nov.