



Se déroulant sur 3 jours la formation **ISO/CEI 20000 Foundation** apporte aux professionnels de la Gestion des Services la compréhension et la préparation nécessaire pour préparer une organisation à l'obtention de la certification ISO/CEI 20000. Chaque journée alternera formation et exercices pratiques.

## Public concerné

Toute personne travaillant au sein d'un département informatique et appelée à participer à la gestion des services : consultant, conseil à la maîtrise d'ouvrage, maître d'œuvre, manager impliqués dans la préparation d'une certification ISO 20000 ou au maintien en conditions opérationnelles d'une Gestion des Services certifiée ISO 20000.

## Objectifs

- Comprendre la définition et les principes de la gestion de la qualité des services
- Comprendre la position de l'ISO/CEI 20000 dans la gestion des services informatiques
- Mettre en œuvre ISO/CEI 20000 dans le cadre de l'amélioration de la gestion des services informatiques
- Soutenir les efforts de certification de l'organisation
- Obtenir la certification EXIN à titre individuel

**Durée : 3 jours**

## Contenu

- Introduction – La gestion de la qualité des services**
- Structure de base de l'ISO/CEI 20000**
  - Présentation de la norme ISO/CEI 20000
  - Présentation de la certification ISO/CEI 20000
  - L'ISO/CEI 20000 et les autres standards
  - Exigences d'un système de gestion
  - Planification et mise en œuvre de la gestion des services
  - Planification et mise en œuvre des nouveaux services ou des services modifiés
- Les processus de gestion des services informatiques**
  - Les Processus de Fourniture de Services
  - Les Processus de gestion des relations
  - Les Processus de Résolution
  - Les Processus de Contrôle
  - Les Processus de Mise en Production

## Calendrier 2009-2010 :

**02 au 04 Décembre**

**22 au 24 Février**

**23 au 25 Juin**

Exercices pratiques

Révisions – examen blanc

Examen Final – QCM en Français

## Consultant - formateur

Cette formation est dispensée par un de nos consultants expérimentés, référent de nombreux projets ITSM et ISO 20000.

## Echanges entre professionnels

La particularité de la formation est l'interaction permanente entre l'intervenant et les participants, ce qui leur permet d'avoir des exemples et des réponses à des cas précis.

## Lieu du stage : Paris intra-muros

Axios Systems 42 avenue Montaigne - Paris 8.  
Métro Champs-Élysées Clémenceau/ Franklin Roosevelt.  
Salle Climatisée.

## Prix : Nous consulter

Notre prix comprend :  
✓ Le support de cours sous format papier  
✓ L'examen  
✓ Déjeuner Flo Prestige

## Conditions d'annulation

Avant 4 semaines 20% de la commande sera facturée, avant 3 semaines 60%, avant 2 semaines 100%.

## Information et inscription

En qualité d'organisme de formation, Axios Systems est enregistré sous le numéro : 11753550475 (Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat )

## Possibilité Intra-entreprise nous consulter

AXIOS SYSTEMS SAS - Valérie Muziot  
42, Avenue Montaigne 75008 Paris  
Email : [valerie.muziot@axiossystems.com](mailto:valerie.muziot@axiossystems.com)  
Téléphone: 01 72 74 10 83 Fax : 01 53 67 62 18