

ISO 20000 Foundation : préparation à la certification

Lien : https://innov-maroc.com/formation/iso-20000-foundation-preparation-a-la-certification

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
MSI124

CATÉGORIE
ISO 20000/22301/27001/27005/27032

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les concepts fondamentaux de la gestion des services IT selon ISO/IEC 20000
- Connaître la structure et les exigences de la norme ISO 20000-1
- Identifier les processus clés du Système de Management des Services (SMS)
- Comprendre la relation entre ISO 20000, ITIL et les autres référentiels IT
- Maîtriser le vocabulaire et la terminologie de la norme ISO 20000
- Appréhender les exigences de gouvernance et de responsabilité de la direction
- Comprendre les processus de fourniture, de relation et de résolution des services
- Savoir mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue du SMS
- Préparer et réussir l'examen de certification ISO 20000 Foundation
- Être capable d'appliquer les concepts ISO 20000 dans son environnement professionnel

INNOV MAROC

POUR QUI ?

- Responsables et Directeurs des Systèmes d'Information (DSI)
- Responsables de la gestion des services IT (Service Managers)
- Administrateurs et ingénieurs systèmes et réseaux
- Chefs de projet IT et responsables de la transformation digitale
- Auditeurs internes et externes des systèmes d'information
- Responsables qualité IT et amélioration continue
- Professionnels certifiés ITIL souhaitant élargir leurs compétences
- Responsables conformité et gouvernance IT
- Toute personne impliquée dans la gestion ou la fourniture de services IT

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Introduction à la gestion des services IT et à l'ISO 20000

- Contexte et évolution de la gestion des services informatiques
- Présentation de la norme ISO/IEC 20000 : origine, structure et versions
- Relation entre ISO 20000, ITIL et autres référentiels (COBIT, ISO 27001)

2 / Concepts fondamentaux de l'ISO 20000

- Définition des services IT et du système de management des services (SMS)
- Vocabulaire et terminologie clés de la norme ISO 20000
- Les principes directeurs de la gestion des services

3 / Exigences du Système de Management des Services (SMS)

- Responsabilité de la direction et gouvernance du SMS
- Documentation, politiques et objectifs du SMS
- Gestion des ressources humaines et des compétences

4 / Planification et implémentation du SMS

- Planification du SMS : définition du périmètre et des objectifs
- Processus de conception et de transition des services
- Mise en œuvre et déploiement du SMS

INNOV MAROC

5 / Processus de fourniture des services

- Gestion des niveaux de service (SLA) et reporting
- Gestion de la disponibilité et de la continuité des services
- Gestion de la capacité et budgétisation des services

6 / Processus de relation et de résolution

- Gestion des relations commerciales et des fournisseurs
- Gestion des incidents et des demandes de service
- Gestion des problèmes et analyse des causes racines

7 / Processus de contrôle et de sécurité

- Gestion des changements et gestion des mises en production
- Gestion des configurations et des actifs de service
- Gestion de la sécurité de l'information dans le cadre ISO 20000

8 / Amélioration continue et audit du SMS

- Le cycle PDCA appliqué au SMS (Plan-Do-Check-Act)
- Surveillance, mesure et amélioration continue des services
- Audits internes et préparation à la certification ISO 20000

9 / Préparation à l'examen ISO 20000 Foundation

- Structure de l'examen et types de questions
- Conseils pratiques et méthodologie de révision
- Examen blanc et correction commentée

INNOV MAROC

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

17 au 19 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
14 au 16 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
09 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
11 au 13 Août 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 15 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés