

## ISO/CEI 20000 FOUNDATION- TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION - EXIGENCES DU SYSTÈME DE MANAGEMENT DES SERVICES

La formation ISO/CEI 20000 Foundation vous permettra d'appréhender les éléments fondamentaux pour mettre en œuvre et gérer un Système de management de services des TI, conforme à la norme ISO/CEI 20000. Durant cette formation, vous apprendrez les différents modules d'un SMSTI, y compris la politique du SMSTI, les procédures, la mesure de la performance, l'engagement de la direction, l'audit interne, la revue de la direction et l'amélioration continue. Après avoir suivi la formation, vous pouvez vous présenter à l'examen et postuler au titre de « PECB Certified ISO/CEI 20000 Foundation ». La certification PECB Foundation atteste que vous avez compris les méthodes fondamentales, les exigences, le cadre et l'approche de management.

**CURSUS:**  
PECB

**CODE DE LA FORMATION:**  
PB-SM-IS20000F

**ÉDITEUR OU  
CONSTRUCTEUR:**  
PECB

**DURÉE:**  
2 JOURS

### PRÉREQUIS:

Aucun

### PUBLIC:

- Toute personne impliquée dans le management de services des TI
- Personnes souhaitant acquérir des connaissances relatives aux principaux processus du Système de management de services des TI
- Personnes souhaitant poursuivre une carrière dans le management de services des TI

### OBJECTIFS:

- Comprendre les éléments et le fonctionnement d'un Système de management de services des TI et ses principaux processus
- Comprendre la corrélation entre la norme ISO/CEI 20000 et les autres normes et cadres réglementaires
- Connaître les approches, les méthodes et les techniques permettant de mettre en œuvre et de gérer un Système de management de services des TI

### CONTENU:

Jour 1

- Introduction aux concepts du Système de management de services des TI, tels que définis par la norme ISO/CEI 20000

Jour 2

- Exigences relatives au Système de management de services des TI et examen de certification

### CERTIFICATION:

L'examen « PECB Certified ISO/CEI 20000 Foundation » remplit les exigences relatives au programme d'examen et de certification de PECB. L'examen couvre les domaines de compétences suivants :

- Domaine 1 : Principes et concepts fondamentaux du Système de management des services des TI
- Domaine 2 : Le Système de management des services des TI

Pour de plus amples informations concernant l'examen veuillez consulter [Politiques et règlement relatifs à examen](#)