



ITSM - Gestion des services IT

ISO / IEC 20000 - Foundation - Avec certification

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4,6/5 | ISO20-IN | Certification PECB 20000 Foundation (incluse) | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Informatique › Management du SI › ITSM - Gestion des services IT

Contenu mis à jour le 13/10/2023. Document téléchargé le 23/05/2024.

Objectifs de formation

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

- Décrire les éléments et le fonctionnement d'un système de management de services IT et ses principaux processus
- Identifier la corrélation entre la norme ISO / IEC 20000 et les autres normes et cadres réglementaires
- Reconnaître les approches, les méthodes et les techniques permettant de mettre en oeuvre et de gérer un système de management de services IT.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Prérequis

Aucun, mais pour pouvoir suivre ce cours, il est impératif que chaque stagiaire se crée un identifiant (ID) sur le site de l'éditeur.

Public concerné

Toute personne impliquée dans l'ITSM (management de services IT), ou souhaitant acquérir des connaissances relatives aux principaux processus du système de management de services IT ou encore, souhaitant poursuivre une carrière dans l'ITSM.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émarginée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

Jour 1

Introduction aux concepts du système de management de services IT, tels que définis par la norme ISO / IEC 20000

Jour 2 - Matin

Exigences relatives au système de management de services IT

Jour 2 - Après-midi

Préparation à la certification

Passage de la certification

- Le prix et le passage de l'examen sont inclus dans la formation
- L'examen (en français) a lieu le dernier jour, à l'issue de la formation (sous réserve de place disponible lors d'un passage en distanciel) et s'effectue en ligne ou sur papier, pour une durée moyenne de 1h00

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des études de cas ou des travaux pratiques
- Et, en fin de formation, par une certification éditeur, et/ou un questionnaire d'auto-évaluation

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation de handicap sont consultables sur la page Accueil et Handicap.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme.
Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation.
Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.