

# Système de management des services des TI, conforme à la norme ISO/CEI 20000



Bringing Knowledge to Action



malek.aber@sviews-dz.com  
manager@sviews-dz.com



+213 (0) 5 60 01 41 67  
+213 (0) 5 60 98 82 74  
+213 (0) 5.60.01.94.89



[linkedin.com/in/SviewsProSvices](https://www.linkedin.com/in/SviewsProSvices)

## DATES

## DUREE

07 jours

## PRIX /SESSION/PERSONNE

**Adresse : N° 25 B 6 cité 440  
logts Bir Khadem, Alger**  
(parking disponible,  
documentation et restauration  
incluses)

## OBJECTIFS DE LA SESSION

La formation d'introduction à la norme ISO/CEI 20000 vous permettra d'appréhender les concepts fondamentaux d'un Système de management des services des TI. En participant, vous allez comprendre l'importance d'un Système de management des services des TI et les avantages que peuvent en tirer les entreprises, la société et le gouvernement.

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.

La formation ISO/CEI 20000 Lead Implementer vous permettra d'acquérir l'expertise nécessaire pour accompagner un organisme lors de l'établissement, la mise en œuvre, la gestion et la tenue à jour d'un Système de management de services des TI conforme à la norme ISO/CEI 20000.

Cette formation est conçue de manière à vous doter d'une maîtrise des meilleures pratiques en matière de Systèmes de management des services des TI et à développer vos aptitudes à améliorer les processus et/ou les services des TI, l'efficacité et la performance globale de l'organisme.

La formation ISO/CEI 20000 Lead Auditor vous permettra d'acquérir l'expertise nécessaire pour réaliser des audits de Système de management des services des TI en appliquant les principes, les procédures et les techniques d'audit généralement reconnues. Durant cette formation, vous acquerez les connaissances et les compétences nécessaires pour planifier et réaliser des audits internes et externes, en conformité avec la norme ISO 19011 et le processus de certification d'ISO/CEI 17021-1. Grâce aux exercices pratiques, vous serez en mesure de maîtriser les techniques d'audit et disposerez des compétences requises pour gérer un programme d'audit, une équipe d'audit, la communication avec les clients et la résolution de conflits.



# **Système de management des services des TI, conforme à la norme ISO/CEI 20000**

---

## **CONTENU**

---

- Connaître les concepts, approches, méthodes et techniques permettant de mettre en œuvre un Système de management des services des TI.
- Comprendre les éléments fondamentaux d'un Système de management des services des TI.
- 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.

---

## **QUI PEUT PARTICIPER ?**

---

- Les personnes intéressées par le management des services des TI.
- Les personnes souhaitant acquérir des connaissances relatives aux principaux processus du Système de management des services des TI.
- 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.



## **Système de management des services des TI, conforme à la norme ISO/CEI 20000**

---

### **PROGRAMME DE LA FORMATION**

---

Jour 1: Introduction aux concepts du Système de management des 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.

Jour 3: Planification et mise en œuvre d'un SMSTI.

Jour 4: Surveillance, mesure, amélioration continue et préparation de l'audit de certification du SMSTI.

Jour 5: Principes, préparation et déclenchement de l'audit.

Jour 6: Activités d'audit sur site.

Jour 7: Clôture de l'audit.

