

# ISO 20000, Foundation, certificering kennis van het Servicemanagementsysteem

Praktijkcursus van 3 dagen - 21u  
Ref : FOI - Prijs 2024 : € 2 090 excl. BTW

Deze opleiding maakt u vertrouwd met de concepten, definities en context van de norm ISO 20000. U verwerft de basiskennis van het Servicemanagementsysteem en legt het certificeringsexamen ISO 20000 Foundation af.

## PEDAGOGISCHE DOELSTELLINGEN

Na afloop van de opleiding kan de cursist:

Weten wat een servicemanagementsysteem is

De verschillende processen van het servicemanagementsysteem definiëren

Kennis van het certificeringsproces van de organisaties

Zich voorbereiden op het examen ISO 20000 Foundation van APMG

## CERTIFICERING

Deze opleiding bereidt kandidaten voor op het certificeringsexamen "ISO / IEC 20000 Foundation". Het examen bestaat uit een meerkeuzevragenlijst van 40 vragen (1 punt per vraag). Het duurt 60 minuten en de certificering wordt behaald als de kandidaat ten minste 26 juiste antwoorden geeft (65%).

## HET PROGRAMMA

laatste update: 10/2021

### 1) Inleiding tot de grondbeginselen van de norm ISO 20000

- Definities van Service, Servicemanagement en Servicemanagementsysteem.
- Geschiedenis van de norm ISO 20000 voor IT Servicemanagement.
- De inhoud van ISO 20000. Verband en verschillen met de ITIL "best practices".
- Continue verbetering en PDCA.
- De verschillende ISO 20000-certificeringsniveaus.

*Uitwisselingen over de belangrijkste termen en definities die aan bod komen.*

### 2) De algemene eisen van een Servicemanagementsysteem

- De verantwoordelijkheden voor het management.
- Procesgovernance.
- Documentbeheer.
- Beheer van de middelen.
- PDCA geïntegreerd in het Servicemanagementsysteem.

*Quiz over PDCA.*

### 3) De processen van het Servicemanagementsysteem

- Procesgroepen binnen het Servicemanagementsysteem.
- Dienstverleningsprocessen: capaciteitsbeheer, continuïteit, beschikbaarheid, SLA-beheer...
- De processen van het relatiebeheer: Supplier Management, Business Relationship Management.
- Oplossingsprocessen: beheer van incidenten en problemen, beheer van verzoeken.
- Controleprocessen: configuratiebeheer, veranderingsbeheer en implementatiebeheer.

*Aan de hand van een gecontextualiseerd geval, collectieve denkoefeningen over de verschillende processen.*

## DEELNEMERS

Iedereen die werkzaam is in een organisatie die IS-diensten levert en kennis moet bezitten van de norm ISO 20000.

## VOORAFGAANDE VEREISTEN

Een goede kennis van IS wordt aanbevolen. Goed niveau van Engels (cursusmateriaal en examenvragen in het Engels).

## VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

## BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

## PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

## TOEGANGSMODALITEITEN EN -TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

## TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDervalIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mev. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

#### 4) Het toepassingsgebied van de norm ISO 20000

- Presentatie van de norm ISO 20000 deel 3 met betrekking tot het toepassingsgebied.
- Het toepassingsgebied definiëren. Goede praktijken.
- Hoe rekening houden met de leveranciers in het toepassingsgebied van ISO 20000?

*Quiz over toepasselijkheid en toepassingsgebied.*

#### 5) Certificering van organisaties

- Waarom is een ISO 20000-certificering nuttig? Complementariteit met ISO 9001.
- De certificeringsaudit.
- Soorten audits en auditprincipes.
- Het certificeringsproces voor organisaties.

*Quiz over auditbewijzen.*

#### 6) Certificeringsexamen

- Algemene herhalingen.
- Proefexamen en gezamenlijke correctie.
- Certificeringsexamen.

## DATA

---

Neem contact met ons op