

Présentation d'ITIL

Information Technology Infrastructure Library

Dario GENGA & Dylan PEIRY

CFPT-I

T.IS-E1 B

5 septembre 2018



Sommaire

- Introduction
- Les avantages d'ITIL
- Les différentes versions d'ITIL
- ITIL V3
- Formations et certifications
- Conclusion

Introduction ITIL

ITIL, ou Information Technology Infrastructure Library, signifie Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information.

- Ensemble d'ouvrages recensant les bonnes pratique du management du système d'information.



Les avantages d'ITIL

- Assure aux clients un service qui répond à des normes de qualités.
- Améliore la qualité des systèmes d'information
- Gestion des risques ou pannes de services.
- Maintient un environnement de service stable

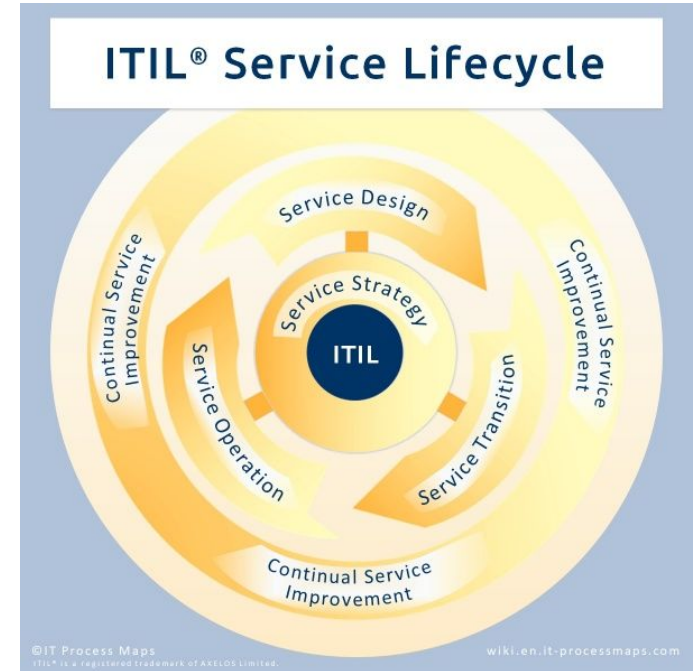


Les différentes versions d'ITIL

- 1989-96 : ITIL (+ de 30 ouvrages)
- 2000-01 : ITIL V2 (2 ouvrages)
- 2007 : ITIL V3 (5 ouvrages)
- 2011 : ITIL 2011 (maj de la v2007)
- Prévu pour 2019 : ITIL V4

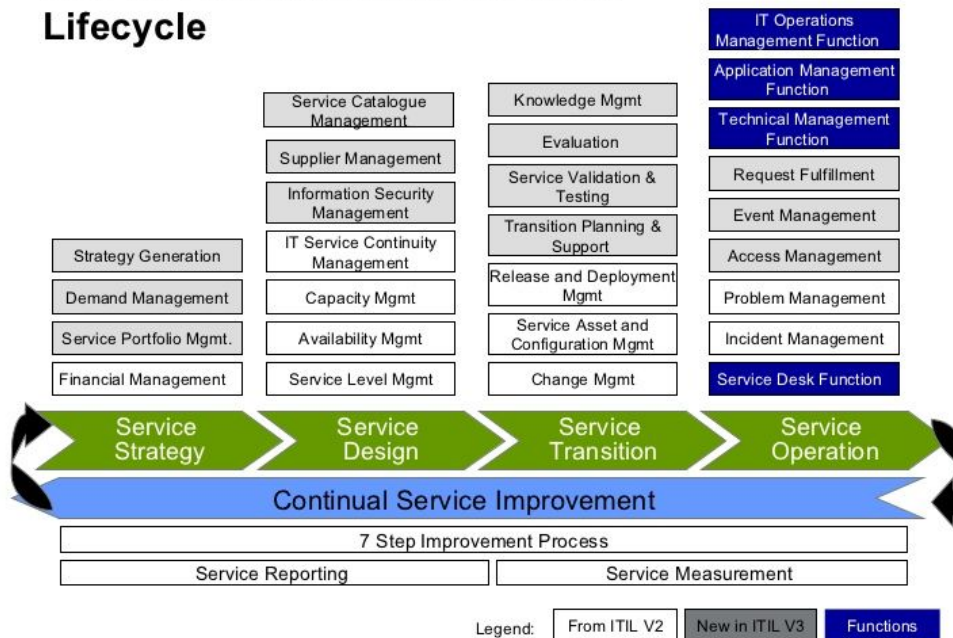
ITIL V3

- Comment gérer chaque phase d'un service
- 5 concepts principaux
 - Stratégie des services
 - Conception des services
 - Transition des services
 - Opération des services
 - Amélioration continue des services
- Définition d'un **service**



ITIL V3 – Phase du cycle de vie des services

ITIL V3 Processes and Services Lifecycle



Formations et certifications

Les certifications ITIL sont individuelles.

4 niveaux de certifications (ITIL V3) :

1. ***Foundation Certificate***
2. **Niveaux intermédiaires**
 - a. ***Intermediate Lifecycle***
 - b. ***Intermediate Capacity***
3. ***Expert's Certificate***
4. ***Master Qualification***



Conclusion



Questions



Sources

Wikipédia : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Information Technology Infrastructure Library](https://fr.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library)

QRP Developing Professionals : <https://www.qrpinternational.fr/qrp-news/lessentiel-de-la-methode-til-en-4-questions/>

ITIL France : <http://www.itilfrance.com/>

IT Process Wiki : [https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/History of ITIL](https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/History_of_ITIL)

Axelos : <https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil/key-benefits-of-til>