



NFE 155 : ITIL et la gestion des services

séance 1

Programme de l'UE NFE155

▶ Introduction

- Objectif(s)
- Intervenants, organisation, planning
- Notation et exam

▶ Concepts clés d'ITIL

- Gestion des services informatiques : comprendre les enjeux, connaître le vocabulaire
- ITIL en bref
- Intérêt d'ITIL pour votre organisation

▶ Ecosystème de la gestion des services

- Normes et référentiels : ITIL, CMMI, Cobit, PMI, Iso (27xxx, 5807,...)

▶ Itil V3 et ITIL V4 ou le management des services

- Aborder ITIL V3
- Les 4 piliers d'ITIL V4
- Focus PDCA
- Intérêts, limites et point d'attention,
- Un projet « Itil » : mise en œuvre et déploiement
- Métier et Certification

▶ Iso 20000

- Définition, historique, finalité et objectif
- La norme : 13 processus
- Projet iso 20000 : Implémentation
- Démarche de certification

▶ Itil VS Iso 20000

Introduction : UE NFE155

Objectifs pédagogiques de l'UE :

- ✓ Appréhender la gestion des services liés aux technologies de l'information et acquérir un **langage commun** praticable par les acteurs de ces services,
- ✓ Etre en mesure de participer à des projets d'implantation ou d'amélioration des processus de services TI, et savoir s'intégrer dans une organisation s'appuyant sur le référentiel ITIL ou la norme ISO20000.
- ✓ Partager nos expériences et comprendre comment appliquer ITIL dans votre organisation

<https://bedeo.cnam.fr/public/unite/pdf/NFE155>

Introduction

► Nicole Reverdy-Belugou

- *Ingénieur EPF – 1989*
- *Certifiée :*
 - ✓ *ITIL V2 Foundation , ITIL V2 – IPRC*
 - ✓ *ITIL V3 – Foundation*

► Jean-Marc Dorbessan

► Vous ? Vos connaissances sur ITIL ? Votre expérience en gestion des services ?

Introduction : organisation

- ▶ **48 h de cours et 4h d'examen**
8 h / journée de cours.
- ▶ **Horaires :**
 - ▶ Lundi au Jeudi : 8h00–12h00 ou 13h30–17h30
 - ▶ Vendredi : 8h00–12h30 / 13h30–17h
- ▶ **Planning :**
 - ▶ Voir NetYpareo

Notation et Examen

- ▶ Un examen en trois parties :
 - Un QCM façon certification ITIL
 - ✓ 40 questions
 - ✓ 1 heure
 - ✓ 26/40
 - Des questions ouvertes
 - Une à trois études de cas
- ▶ Durée totale : 3 h
- ▶ Attention : l'examen NFE155 n'est pas la certification ITIL

Concepts clés d'ITIL

- ▶ La gestion des services : du vocabulaire et des concepts
 - Service informatique, partie prenante, valeur d'un service, résultat d'un service , gestion des services informatiques, pratiques...
- ▶ ITIL en bref : voir cours Jean-Luc Baud , ENI :
<https://www.eni-training.com/portal/client/video/home>

Votre pratique ITIL

- ▶ Discussion à partir de votre expérience en entreprise
- ▶ Liste des concepts ITIL issus de cette expérience
- ▶ Voir : <https://www.matrix42.com/fr/itil-practices>

ITIL dans les environnements modernes

- ▶ DevOps, Agile, Cloud : est-ce compatible avec ITIL ?
- ▶ Adaptation des pratiques : automatisation, CI/CD, IaaS
- ▶ Surveillance, logs, alertes → intégration avec ITIL
- ▶ Outils utilisés (ServiceNow, GLPI, Jira Service Management...)
- ▶ La certification
 - Voir : https://www.my-mooc.com/fr/video/introduction-a-itil-4-foundation-01?utm_source=chatgpt.com (25 mn)

Etude de cas AppliClient

- ▶ Présentation du contexte (AppliClient – lenteurs, changement, problème)
- ▶ Identification des processus ITIL en jeu
- ▶ Qui fait quoi ? (Rôles : dev, admin, support, CAB...)
- ▶ Plan d'action : court terme / long terme
- ▶ Risques & pilotage de la nouvelle fonctionnalité
- ▶ Synthèse du cas : ce qu'on apprend

Fin de la première séance

Merci de votre attention

