



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-til-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

