NFE155 - ITIL et la gestion des services des systèmes d'information

Mis à jour le 22-04-2024

Code : NFE155

Unité d'enseignement de type cours

6 crédits

Volume horaire de référence (+/- 10%) : **50 heures**

Responsabilité nationale : EPN05 - Informatique / 1

Contact national :

EPN05 - Informatique

292 rue saint Martin
75003 Paris

Florian Gau
florian.gau@lecnam.net

Présentation

Prérequis

Bonne connaissance du fonctionnement d'une DSI et des bases d'ITIL V3 (cycle de vie des services)

Ce cours s'adresse à toute personne devant jouer un rôle dans la définition ou la gestion des services des Technologies de l'Information (TI) : équipes de production ou de support, consultants, équipes d'infogérance, responsable de processus TI, management de la DSI, auditeur. Ce cours s'inscrit dans le cursus préparant au diplôme d'ingénieur informatique option systèmes d'information et/ou aux étudiants souhaitant obtenir le Master STIC mention informatique spécialité Systèmes d'Information et de Décision.

Objectifs pédagogiques

Raison d'être de cette UE : les besoins croissants des utilisateurs s'appuyant sur les possibilités offertes par les nouvelles technologies (IA , Cloud, Objets connectés, etc..) , les exigences en matière de sécurité des SI , imposent aux DSI de faire preuve d'une grande agilité , d'une forte capacité d'écoute de leurs clients interne et de processus opérationnels très efficaces. ITIL dans sa nouvelle version V4 est donc plus que jamais **indispensable pour toute DSI moderne** , les entreprises ont donc un grand besoin de faire appel à des **compétences formées** sur les bonnes pratiques ITIL , capables de mettre en application ces pratiques.

L'objectif de ce cours est double :

1) Appréhender la gestion des services liés aux technologies de l'information et acquérir un langage commun praticable par les acteurs de ces services.
2) 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.
Le cours s'appuie sur **la nouvelle version ITIL V4** sortie en 2019 , il reprend les concepts clés d'ITIL V3 qui demeurent valables (cycle de vie des services).

Le cours suppose une bonne connaissance des rouages et du fonctionnement d'une DSI (direction des Systèmes d'information),il tient compte de nouvelles avancées apparues ces dernières années telles que le Cloud, L'agilité et Devops.Il est souhaitable d'avoir une connaissance correcte de l'anglais écrit (une bonne partie des termes utilisés sont en Anglais difficiles à traduire en Français ex. value Stream)

Attention : L'objectif principal du cours **n'est pas de préparer à la certification ITIL** mais de comprendre comment ITIL peut être appliqué concrètement en entreprise.

Nota : il est néanmoins possible en ayant suivi ce cours et moyennant un travail personnel de preparation à la certification **d'obtenir cette certification** qui devra être passée dans un **centre agréé indépendant du CNAM,**

Donc ne pas confondre la validation de l'UE qui s'obtient au travers de la réussite de l'examen final et la certification ITIL qui peut être passée en dehors du CNAM.

Programme

Contenu

1)introduction et concepts clés d'ITIL V4 :

Concepts clés :

- valeur
- Co-création
- Organisation, Fournisseurs de services, parties prenantes
- Produits et services
- Relations de services
- Valeur: bénéfices, risques, couts

2)Les 4 Piliers d'ITILV4:

- Organisations & personnes
- Informations et technologies
- Partenaires et Fournisseurs
- Value Stream et Processus

3)Le système de valeur de services

- Opportunités, demandes, valeur
- Principes de guidance
- Gouvernance
- Chaine de valeur de services
- Amélioration Continue
- Practices

4) Les Practices de management

- Practices de management générales
- Practices de management de services
- Practices de management technique
- Exemples de Value Stream

Rappels d'ITIL V3 :

Présentation de la gestion des Services
Historique d'ITIL
Fondamentaux d'ITIL par la présentation
ITIL V3
- Stratégie des Services (Service Strategy)
- Conception des Services (Service Design)
- Transition des Services (Service Transition)
- Exploitation des Services (Service Operation)
- Amélioration continue des Services (Continual Service Improvement).
Utilisation d'ITIL et plan de mise en œuvre
La norme ISO 20000
Différence ITIL et ISO20000

Modalités de validation

- Examen final

Description des modalités de validation

Examen final d'une durée de 3h contenant des questions ouvertes, des questions à choix multiples et deux ou trois études de cas

Bibliographie

Titre	Auteur(s)

Introduction Officielle à ITIL Le cycle de vie des services & ItilV3	ITSMF
LifeCyclepublication suite	OGC
ITIL Foundation Exam Study Guide (Sybex)	Liz Gallacher, Helen Morris
ITIL FOUNDATION 4	AXELOS