

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

Présentation

Prérequis

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

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'articule sur le cycle de vie des services TI, en traitant la stratégie, la conception, la transition et l'exploitation des services TI, ainsi que le modèle d'amélioration continue de ces services. Il traite aussi des aspects normatifs de la gestion des services TI, par une introduction à la norme ISO20000. Enfin, le cours aborde le positionnement du référentiel ITIL et de la norme ISO20000 parmi les grands référentiels du marché de gouvernance, gestion des services TI.

Compétences

- Analyser les besoins du client
- Définir les objectifs et le cadre de l'intervention
- Préconiser des améliorations en matière d'organisation, de gestion, de procédures
- Définir les modalités de mise en oeuvre des solutions retenues
- Appréhender la notion de service TI, et comprendre le cycle de vie du service
- Conseiller une structure dans la gestion de son activité
- Maîtriser les concepts clé du cadre de travail ITIL
- Mettre en place une démarche qualité (projet d'implantation de processus ITIL)
- Concevoir des indicateurs et être capable d'évaluer les écarts de conformité

Programme

Contenu

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 oeuvre

La norme ISO 20000

Différence ITIL et ISO20000

Cas d'application.

🌟 Valide le 23-04-2019

Code : NFE155

6 crédits

Responsabilité nationale :

EPN05 - Informatique /

Samira CHERFI

Contact national :

Equipe pédagogique ISI

2D4P10, 33-1-13B, 2 rue

Conté

75003 Paris

01 58 80 84 71

Alexandre LESCAUT

alexandre.lescaut@cnam.fr

Modalités de validation

- Examen final

Description des modalités de validation

Examen et projet

Cette Ue aide à préparer le "Passeport des Services" (ITIL)

Bibliographie

Titre	Auteur(s)
Introduction Officielle à ITIL Le cycle de vie des services & ItiV3	ITSMF
LifeCyclepublication suite	OGC
ITIL Foundation Exam Study Guide (Sybex)	Liz Gallacher, Helen Morris