

## Fiche savoirs : la démarche ITIL

La démarche choisie par la DE pour les activités de gestion du patrimoine informatique des lycées est de s'appuyer sur les meilleures pratiques du marché c'est-à-dire celles qui ont fait leurs preuves. C'est l'efficacité des services informatiques qui est recherchée et la mesure de cette efficacité est possible par leur évaluation permanente et la capacité de ses équipes d'informaticiens et de techniciens à répondre aux besoins métiers des utilisateurs dans des délais et avec des coûts qui sont contractualisés.

Les objectifs sont de concilier la maîtrise des coûts avec une qualité de service négociée pour avoir la satisfaction des clients. Cette démarche s'applique autant pour l'informatique interne que pour les fournisseurs de services comme les ESN (Entreprise de services du numérique), les prestataires d'infogérance.

Il existe des référentiels publics qui préconisent des bonnes pratiques et c'est la démarche ITIL qui est le référentiel le plus utilisé dans le monde par les DSI (Direction des Systèmes d'Information) pour la gestion des services informatiques.

ITIL : Information Technology Infrastructure Library - Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information - est un ensemble de documents de référence énonçant les bonnes pratiques en matière de gestion des services informatiques

From:

/ - **Les cours du BTS SIO**

Permanent link:

</doku.php/bloc1/fichesavoirsitil?rev=1631738127>

Last update: **2021/09/15 22:35**

