

# Fiche savoirs : la gestion des incidents et ITIL

La démarche choisie par les organisations pour les activités de **gestion de leur patrimoine informatique** 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**.

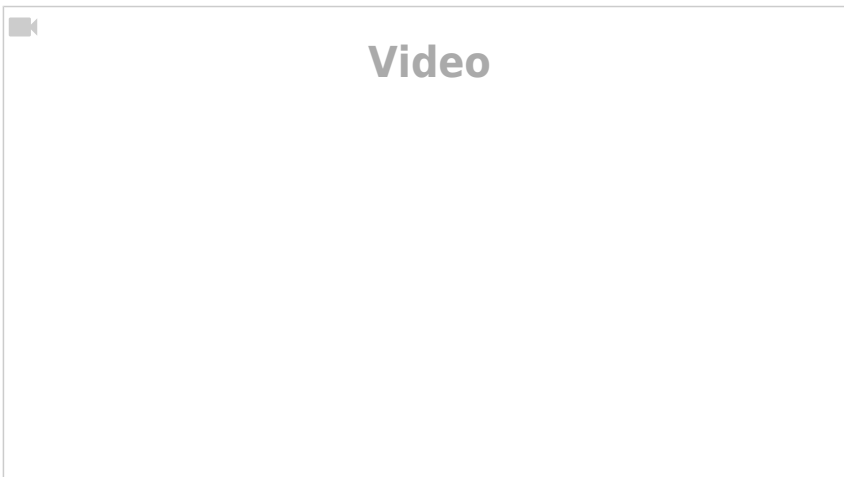
Les objectifs sont de concilier :

- 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



Fiche savoirs : La gestion des incidents  
cours\_etudiant\_la\_gestion\_des\_incidents.odt

From:

/ - **Les cours du BTS SIO**

Permanent link:

[/doku.php/bloc1/fichesavoirsitil?rev=1632431648](https://doku.php/bloc1/fichesavoirsitil?rev=1632431648)

Last update: **2021/09/23 23:14**

