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**.

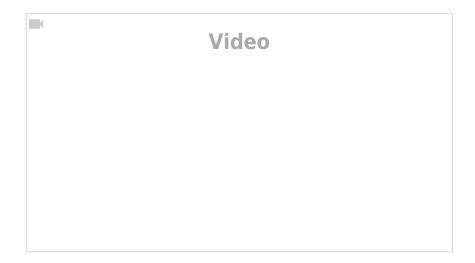
Les objectifs sont de concilier :

- 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

Lien :

- https://freshservice.com/fr/itil/itil-4/
- https://www.dnsstuff.com/fr/qu-est-ce-que-itil

L'infogérance

• En savoir plus sur l'infogérance (Nowteam)

From

/ - Les cours du BTS SIO

Permanent link:

/doku.php/bloc1/fichesavoirsitil?rev=1663319177

Last update: 2022/09/16 11:06



/ Printed on 2025/12/02 13:55