

# 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**.

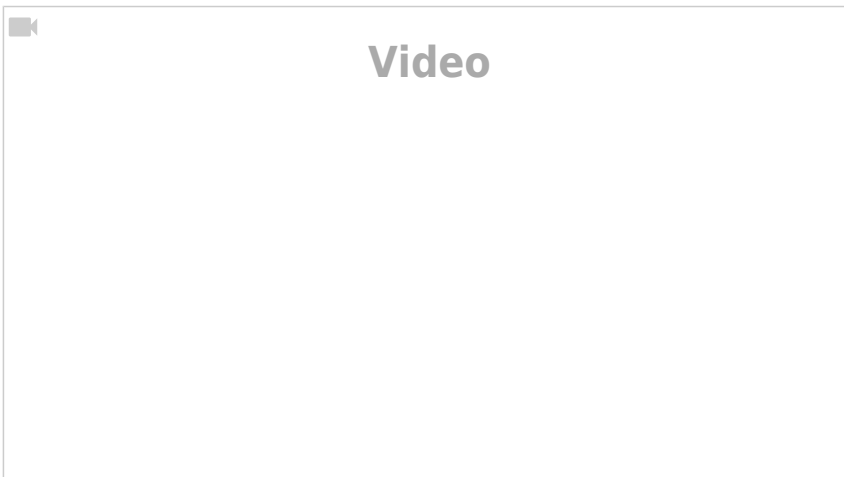
Les objectifs sont de concilier :

- 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/fichesaivoirsitil?rev=1663319177](#)

Last update: **2022/09/16 11:06**

