

# PERSPECTIVES

au niveau de l'équipe d'exploitation



# ITIL

- Aujourd'hui ITIL correspond à un ensemble de bonnes pratiques (*Best Practices*) structurantes, avec une approche modulaire et avec une évolution permanente pour obtenir de meilleures performances. Dans cette approche, on dégage les idées et expériences de ceux qui ont rencontré par le passé les mêmes problématiques, afin d'en déterminer ce qui est valable et pertinent pour sa propre organisation et ses propres problèmes.

L'objectif d'une telle démarche est d'améliorer la qualité de service aux "clients", internes ou externes, ce qui implique une meilleure qualité de fonctionnement des services informatiques eux-mêmes.

Les *Meilleures Pratiques* fournissent un cadre pour :

- 1 Mieux comprendre les besoins et demandes informatique de vos clients et donc d'être en mesure d'y répondre parfaitement.
- 2 Se concentrer sur les services dont l'entreprise a réellement besoin. Remettre la priorité sur l'entreprise et non la technologie.
- 3 Améliorer le retour sur investissement et améliorer l'utilisation de toutes vos ressources et leurs efficacité et donc éviter la duplication des efforts.



# LES PROCESSUS

- ITIL : une démarche structurante pour le *Service Desk (Help Desk)* et les services informatiques

## Gestion des incidents

Processus permettant de rétablir un service opérationnel normal aussi rapidement que possible en minimisant l'impact sur les opérations de l'entreprise afin d'assurer que les meilleurs niveaux de qualité et de disponibilité soient maintenus.

## Gestion des problèmes

Processus qui consiste à réduire le nombre et la sévérité des Incidents et Problèmes qui impactent le bon fonctionnement du système d'information.

## Gestion des changements

Activité permettant de conduire tout changement dans le système d'information de manière contrôlée avec le minimum de perturbation.

## Gestion des configurations

Processus d'identification, de définition, d'enregistrement et de suivi des items du Système d'Information et des demandes de changement en s'assurant de leur complétude et exactitude. L'objectif est de fournir la connaissance sur les composants du Système d'Information.

## Gestion des mises à jour

Processus comprenant les opérations de planification, conception, configuration et tests des composants qui vont être installés dans l'environnement de production.

## Gestion des niveaux de service

Processus de planification, coordination, rédaction, négociation, contractualisation, suivi et contrôle des niveaux de service (Service Level Agreement) au travers desquels la qualité de service peut être jugée. L'amélioration de la relation avec les clients peut ainsi être développée.