

Travailler dans le support

Gestion des actifs et des configurations



Objectifs ICT

1.	Comprendre le processus du support dans sa globalité. Pouvoir décrire les divers rôles et points de liaisons
3.	Analyser les demandes du client attribuées au 2 ^{ème} niveau d'assistance, préparer, implémenter, documenter une solution ou faire passer au niveau suivant

Au terme de ce chapitre, je suis capable de ...

Gestion des actifs et des configuration	
<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non	Connaître l'importance d'une documentation correcte et exhaustive du cas de support en regard de la reproductibilité

Table des matières

Informations sur le chapitre	1
Durée	1
Références	1
ITIL – Gestion des actifs et des configurations.....	2
Objectifs :	2
Pourquoi une gestion des configurations ?.....	2

Informations sur le chapitre

Durée



Durée prévue :

- 3 périodes, avec les exercices

Références



- *ITIL® 4 - Comprendre la démarche et adopter les bonnes pratiques*, Jean-Luc BAUD, Editions ENI, Réf. ENI : DPV4ITI | ISBN : 9782409022661



- https://fr.wikipedia.org/wiki/Information_Technology_Infrastructure_Library

ITIL – Gestion des actifs et des configurations

Objectifs :

- Stocker et tracer les différentes versions ou révisions de toute information destinée à être utilisée par un système (matériel, logiciel, document, donnée unitaire, etc.).
- Déployer des configurations à travers un parc informatique sous formes de fichiers et données.

Ceci est réalisé à l'aide de logiciels de gestion de versions, commerciaux, payants ou gratuits.



Pourquoi une gestion des configurations ?

Cela fournit un **modèle logique** de l'infrastructure en identifiant, contrôlant, maintenant et vérifiant les différents éléments au cours de leur durée de vie. Les objectifs pratiques qui en découlent sont les suivants :

- Rendre compte à l'organisation de tous les biens et configurations de la Production Informatique
- Fournir de l'information pertinente sur les configurations pour supporter les autres processus
- **Fournir des bases solides pour la gestion des incidents, des problèmes, et de la configuration des services**
- Comparer l'information stockée à l'infrastructure et corriger les différences

