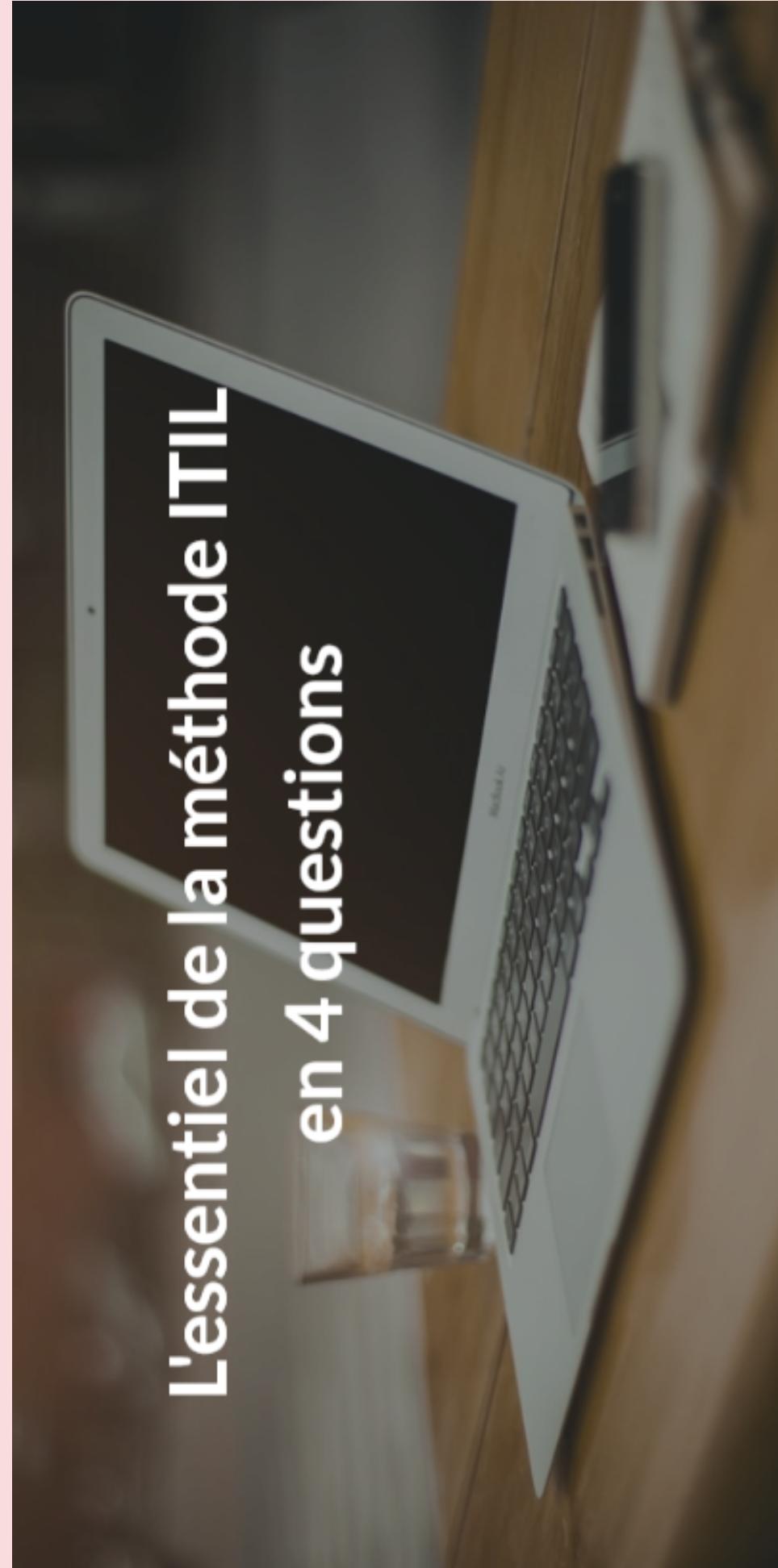




L'essentiel de la méthode ITIL en 4 questions



1- Qu'est ce que ITIL ?

ITIL est une approche permettant de gérer les services informatiques. Mais qu'est qu'un service ? Le concept de service se définit par une prestation offrant de la valeur aux clients qu'ils peuvent utiliser ou consommer directement.

Le fonctionnement d'un service peut dépendre de plusieurs services technologiques (interaction avec le service business) ou "d'infrastructure" (aucune interaction avec le business - activité en arrière -plan).

Généralement, l'informatique se focalise sur les services "d'infrastructure". A contrario, la méthode ITIL suggère une approche globale de la gestion des services en prenant en considération l'ensemble du service business et par conséquent,

tous les aspects d'un service (et pas uniquement les services d'infrastructure) afin de satisfaire les exigences du client et le niveau de service (livraison à temps, correctement protégé...).

ITIL est structuré autour du cycle de vie d'un service, répartit en 5 étapes :

La stratégie du service dont l'objectif est de comprendre les clients IT, définir l'offre répondant aux besoins des clients, les capacités et ressources nécessaires au développement de service et identifier les moyens de succès pour une exécution réussie.

La conception du service assure que les nouveaux services et ceux modifiés soient conçus efficacement, en terme de technologie et d'architecture, afin de satisfaire les attentes du client. Les processus sont aussi pris en considération dans cette phase.

La transition du service intègre la gestion du changement, le contrôle des actifs et de la configuration, la validation, les tests et la planification de la mise en fonction du service afin de préparer la mise en production.

L'exploitation du service fournit le service de manière continue et le surveille quotidiennement.

L'amélioration continue du service permet au service IT de mesurer et d'améliorer le service, la technologie ainsi que l'efficacité et l'efficience dans la gestion générale des services.

2- Comment s'organise la méthode ITIL ?

3- Quels sont les avantages d'ITIL ?

- Alignment avec les besoins business actuels et futurs**
- Approbation des niveaux de service réalistes**
- Elaboration de processus prévisibles et systématiques**
- Efficacité dans la livraison de service**
- Evaluation et amélioration des systèmes et processus**
- Uniformisation du langage**



Des TPE aux entreprises multinationales, des milliers d'entreprises ont déjà implémenté la méthode ITIL à travers le monde entier.

- **Tous les secteurs d'activité l'adopte tels que les organisations financières, les constructeurs, les distributeurs, les entités du domaine du divertissement, des sciences de la vie, de la technologie.**

4- QUELLES ORGANISATIONS UTILISENT ITIL AUJOURD'HUI?
