



ID de Contribution: 22

Type: Non spécifié

ITIL est-il réservé à la mise en œuvre de services informatiques ?

mercredi 12 octobre 2011 15:00 (1 heure)

Le CERN a fusionné il y a un peu plus d'un an ses deux projets de mise en place d'une démarche qualité au sein respectivement du département informatique (IT) et du service de gestion des infrastructures générales (GS). Cela a conduit non seulement à une unification de l'interface utilisateur pour toute demande de services au CERN, mais surtout à appliquer une méthodologie basée sur ITIL à la gestion des services généraux, tels que l'organisation de navettes vers l'aéroport ou une intervention électrique.

L'analyse de cette démarche permet de dégager un niveau d'abstraction encore supérieur à celui qu'ITIL propose pour modéliser les services mettant en jeu l'utilisation de ressources informatiques et de mieux appréhender le découplage qu'il est indispensable de faire entre le quoi et le comment pour améliorer le service rendu à l'utilisateur.

L'accent sera mis sur l'aspect gagnant-gagnant (pour l'utilisateur ET le fournisseur de service) de l'application des bonnes pratiques préconisées par ITIL.

Orateur: MARTENS, Reinoud (CERN/GS)