



ID de Contribution: 86

Type: Non spécifié

ITIL, quel impact dans nos laboratoires ?

mercredi 1 octobre 2008 08:30 (30 minutes)

Cette présentation donnera un aperçu des principaux concepts et caractéristiques d'ITIL. Elle servira d'introduction à la table ronde qui suivra et qui sera consacrée aux "bonnes pratiques".

ITIL (pour Information Technology Infrastructure Library) est un référentiel basé sur l'expérience collective élaboré dans les années 80 par l'OGC (Office of Government Commerce) du Royaume-Uni et qui rassemble les bonnes pratiques en matière de gestion des services informatiques.

Un des objectifs affichés d'ITIL est de faire en sorte que l'informatique soit au service des utilisateurs. ITIL considère pour cela le service informatique comme un ensemble de processus tournés vers l'utilisateur et organisés par grand domaine d'activité : fourniture de services et support aux services notamment. Dans le domaine du support aux services, la gestion des incidents, la gestion des mises en production et la gestion des changements sont autant de processus ; chaque processus visant à décrire et à coordonner un ensemble d'activités d'exploitation.

Orateur: ROMIER, Geneviève (CNRS UREC)

Classification de Session: Table ronde