

ITIL : « Information Technology Infrastructure Library¹» ou en français "Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information"

↳ Qu'est-ce ITIL ?

Assez populaire en Europe à la fin des années 80, ITIL s'est implanté sur le marché nord-américain grâce à des entreprises (Accenture, Ernst & Young, Hewlett-Packard, Deloitte, ...) proches de l'informatique ; sorte de "règlement intérieur" du département informatique des entreprises qui l'adoptent, c'est donc un ensemble d'ouvrages recensant les bonnes pratiques pour la gestion des services informatiques édictées par l'Office public britannique du Commerce (OGC) et ses recommandations positionnent des blocs organisationnels et des flux d'informations.

↳ A quoi sert ITIL ?

ITIL, étant à la base de la norme BS15000 (1^{ère} norme de Gestion de Services Informatiques formelle et internationale) un label de qualité proche des normes de l'ISO par exemple, permet à l'entreprise :

- ✓ D'assurer à ses clients (internes comme externes) un service répondant à des normes de qualité pré-établies au niveau international,
- ✓ D'améliorer la qualité du SI et du support utilisateurs par la création de la notion « Service Desk » ou « Centre de Services » (extension du help-desk),
- ✓ L'assurance d'une meilleure traçabilité de l'ensemble des actions du département informatique et une optimisation permanente des processus de service.



↳ Dénomination d'ITIL

Le référentiel, connu sous le nom de ITSM (*IT Service Management*) est normalisé au niveau international dans la norme ISO/CEI 20000 et permet donc de supporter d'autres types de standard tel que Cobit (utilisé pour les audits), CMMI pour le développement logiciel ou S3M pour la petite maintenance logicielle. La dernière version actuellement en vigueur est la version V3 (publiée en mai 2007) et met l'accent sur la maîtrise du cycle de vie des services.

↳ Ankaa Engineering® et ITIL

Dans le cadre de projets d'amélioration de la Qualité de Service des services support ou celui d'audits organisationnels de directions des systèmes d'information (DSI), Ankaa Engineering® délègue auprès de ses clients des consultants certifiés ITIL V3.

Les consultants disposent ainsi d'un référentiel organisationnel et peuvent piocher au sein de cette caisse à outils, les méthodes et outils adaptés et applicables dans le contexte de leur intervention pour l'atteinte des objectifs visés par la DSI du client.

Vendre ou intervenir sur ce type de technologie vous intéresse, alors n'hésitez pas et prenez contact :
Tél. 04 79 65 41 75 ou 04 79 65 42 39 - Mail : contact@ankaa-engineering.com

¹sources : wikipedia, ITIL, ...