

ITIL

ITIL est un ensemble de processus de meilleures pratiques pour la fourniture de services IT aux clients de votre organisation. ITIL a été continuellement mis à jour au fil des années, avec une première publication dans les années 1990 basée sur la standardisation des pratiques informatiques.

Cette publication visait à créer des normes pour les systèmes informatiques, ce qui rendait la prestation de services plus efficace. La dernière version, ITIL 4 est plus orientée vers la création de valeur. ITIL prend en compte divers aspects de la gestion des services informatiques tels que la gestion des risques, le coût de la gestion des services, la relation client et la stratégie de service.

En nous référant à nos cours et en effectuant des recherches sur internet, nous avons pour mission de présenter la méthodologie ITIL et de mettre en avant en quoi elle consiste.