

[Critique]ITIL et la gestion des services : Méthodes, mise en oeuvre et bonnes pratiques

par Eric Reboisson (<http://ericreboisson.developpez.com>) (Blog)

Date de publication : 22/05/2007

Dernière mise à jour : 22/05/2007

Vous pourrez lire dans cet article la présentation et ma critique du livre "**ITIL et la gestion des services : Méthodes, mise en oeuvre et bonnes pratiques**"

- I - Présentation du livre
- II - Table des matières
- III - Résumé
- IV - Présentation des auteurs
- V - Critique
- VI - Commandez

I - Présentation du livre



Titre : ITIL et la gestion des services : Méthodes, mise en oeuvre et bonnes pratiques

Auteur(s) : Thierry Chamfrault (Auteur), Claude Durand (Auteur)

Editeur : Dunod (19 octobre 2006)

Collection : InfoPro

Langue : Français

ISBN : 2100498282

Informations complémentaires : broché, 316 pages, tous niveaux

II - Table des matières

- 1 **L'INFORMATIQUE ET LA GESTION DES SERVICES**
- 2 La gestion des services
- 3 Prérequis pour une compréhension d'ITIL
- 4 Les principes d'ITIL
- 5 **LE SOUTIEN DES SERVICES**
- 6 Le centre de services
- 7 La gestion des incidents
- 8 La gestion des problèmes
- 9 La gestion des configurations
- 10 La gestion des changements
- 11 La gestion des mises en production
- 12 **ITIL DANS L'ENTREPRISE**
- 13 L'insertion dans l'entreprise
- 14 L'évaluation d'une gestion des services
- 15 L'écosystème ITIL

III - Résumé

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) est un référentiel de gestion et de management des systèmes d'information, qui s'appuie sur un ensemble de bonnes pratiques. Créé par l'OGC (l'office de commerce britannique), ITIL se développe depuis 15 ans dans les pays industrialisés, et s'implante progressivement en France. Les auteurs passent en revue les principes d'ITIL et la gestion opérationnelle des services (gestion des incidents, des problèmes, des configurations, des changements, etc.). Ils dressent un panorama complet et précis sur ITIL dans l'entreprise. Un bon équilibre entre théorie et pratique fait de cet ouvrage un outil de référence aussi bien pour les professionnels que pour les étudiants en management et en S.I.

IV - Présentation des auteurs

Thierry CHAMFRAULT est responsable de la maîtrise d'ouvrage opérationnelle Internet chez Bouygues Telecom. Fondateur et administrateur de l'itSMF France, il a en charge la commission Education-Normalisation. Il enseigne ITIL dans de nombreuses universités et grandes écoles. A l'AFNOR, il est président de la commission de normalisation ISO/IEC 20000. Claude DURAND est directeur stratégie et innovation chez Osiatis, une des principales SSII françaises, et est en charge d'Osiatis Consulting. Fondateur et trésorier de l'itSMF France, il représente le chapitre français à l'itSMF International et est, auprès de l'OGC, membre de l'ITIL Advisory Group. Il est président d'une école d'ingénieurs, l'ISTASE.

V - Critique

Très à la mode actuellement, j'ai voulu en savoir plus sur ITIL. Pour rappel, ITIL est un référentiel de bonnes pratiques pour la gestion d'un système d'information, un choix à faire parmi tant d'autres qui existent comme COBIT, CMMI, PMI...un choix que ce livre vous permettra sûrement d'éclairer.


Après une préface du directeur informatique de France 3 expliquant très bien la nécessité d'utiliser un tel référentiel de bonnes pratiques, l'ouvrage présente globalement ce qu'est ITIL et traite ensuite principalement de la gestion par les services au travers des points suivants (qui ne sont pas les seuls dans les bonnes pratiques d'ITIL) :

- 1 Le centre de services
- 2 La gestion des incidents
- 3 La gestion des problèmes
- 4 La gestion des changements
- 5 La gestion des mises en production
- 6 La gestion des configurations

J'ai trouvé la structure du livre idéale puisqu'une définition précise de chaque notion est faite en début de chapitre, une explication pour les nuls utilisant une situation de la vie réelle permet de faire un parallèle, le tout agrémenté de schémas aérés facilitant la compréhension dans la navigation des processus présentés. J'ai également apprécié les cas pratiques pour mettre en oeuvre ITIL (la théorie des priorités par exemple, c'est bien mais savoir comment les définir, c'est mieux) directement applicables dans le monde réel. La mise en page est très agréable, aérée, et les auteurs ne manquent pas d'humour (j'avais quelques préjugés au début quant au fait de traiter ce sujet de manière attrayante).

Je reprocherai juste quelques textes copiés/collés d'un chapitre à un autre (notamment les explications des traitements réactifs et proactifs) mais néanmoins cela permet de mieux le graver en mémoire mais vous l'aurez compris, si vous voulez découvrir ce qu'est ITIL je vous recommande vivement de lire ce livre !!!

VI - Commandez

 **Commandez sur www.amazon.fr : 33,25 EUR TTC seulement - Livraison Gratuite !!!**

