

Quels sont les objectifs du support informatique ?

- Objectif de la gestion des incidents:
Restaurer aussi vite que possible le fonctionnement normal des services,
Minimiser l'impact négatif sur les activités métiers,
S'assurer ainsi que les meilleurs niveaux de qualité de service et de disponibilité sont maintenus.
- Objectifs de la gestion des changements:
Répondre aux évolutions des besoins des utilisateurs-trices,
Maximiser la valeur des services proposés,
Réduire les nuisances dues aux incidents et aux dysfonctionnements,
Répondre aux demandes de changement utilisateurs-trices et de l'organisation informatique,
Aligner les services sur les besoins.

Adresse URL en ligne: <https://faq.he-arc.ch/article.php?id=221>