

Osiatis coordonne en France le lobbying du référentiel ITIL : quid?

Groupe de pression ou gentille association réunissant utilisateurs et prestataires de service?

Le point à retenir, avant de juger sur pièces, est la référence à un... référentiel: l'ITIL

(Information technology infrastructure library). Disons, un recueil sur les meilleures pratiques permettant d'optimiser la qualité de service et de contrôler les coûts informatiques. Intention louable, n'est-il pas?

Car d'aucuns vous démontreront que, dans ce domaine, travailler sur des standards internationaux est une bonne chose.

L'un des objectifs est de clarifier le dialogue entre dg et dsi, entre dsi et utilisateurs 'finaux'; et entre dsi et prestataires de services externes.

Donc, utiliser le même vocabulaire, le même cadre de référence... Par exemple, pour décrire l'offre de services ou la qualité de service. Et en mesurer la réalité. Sujet ô combien délicat!

Un forum utilisateurs/fournisseurs

Osiatis prend donc la tête de cette nouvelle croisade, en la personne de son directeur du développement, Claude Durand. La SSII va animer le 'chapitre' France du forum itSMF (*IT Service Management Forum*) afin de travailler sur la diffusion de ce référentiel ITIL.

Parmi la cinquantaine d'adhérents à la branche française de ce forum, figurent notamment:

France 3, EADS Airbus, Total, Eurocopter, Bouygues Telecom, Axios Systems, Synopse, Helpline

Dans le monde, ce forum revendique un millier d'adhérents.

1.200 collaborateurs

Osiatis, filiale « informatique » du groupe de Walter Butler, s'est spécialisé depuis 5 ans dans les services aux infrastructures. L'une de ses spécialités aujourd'hui est l'infogérance des systèmes distribués. A son actif: une centaine de clients grands comptes et 300 PME, en France mais également en Espagne, Belgique, Luxembourg et Autriche.

La SSII, qui compte 1.200 collaborateurs, a réalisé en 2002 un résultat de 6 millions d'euros pour un chiffre d'affaires de 110,6 millions.