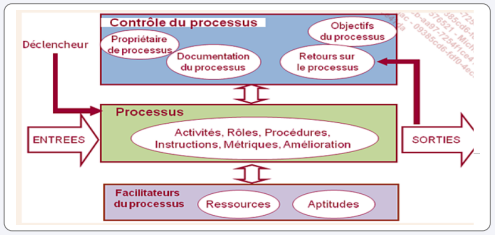
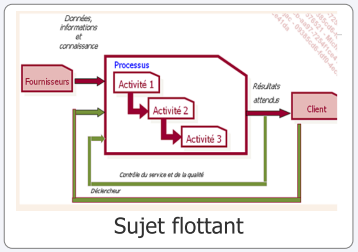




Sujet flottant

ITIL V3 Chapitre 01

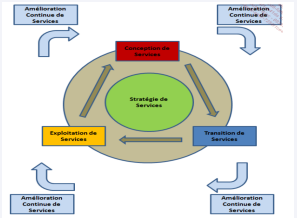
OGC - Office of Government Commerce in UK Propriété Intellectuelle

Information Technology Infrastructure Library

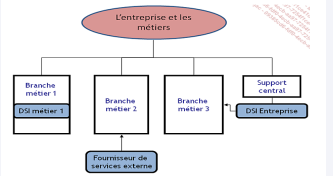
Les Acteurs Clés
- Les Clients (payent)
- Comprennent & représentent
- Les Utilisateurs (ne payent pas)
- Le fournisseur des services informatiques
- Le fournisseur externe

Les Principes (Démarches Ouvertes & Publiques)
- Les Bonnes Pratiques
- La Gestion de Services
- Les Processus et les Fonctions
- Le Cycle de Vie des Services

Publications
- Principales OGC
  - 1 - La Stratégie de services
  - 2 - La Conception de services
  - 3 - La Transition de services
  - 4 - L'Exploitation de services
  - 5 - L'Amélioration continue de services



  - Manuel Introduction & Présentation synthétique de ITIL V3



- Complémentaires
  - BiBliothèque vivante d'articles
    - Bancaire
    - Telecoms
    - Technologie
      - Mainframe
      - Internet
      - Etc
    - Etc
- Articles sur Internet