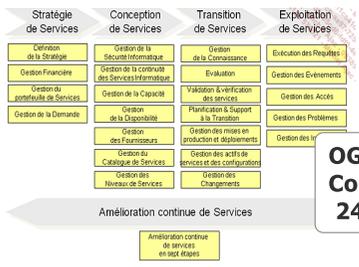


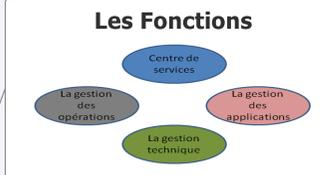
ITIL V3 Chapitre 02

1 - La Stratégie de services - 4 Prcs



- La définition de la Stratégie
- La Gestion du Portefeuille des Services
- La gestion de la Demande
- La Gestion Financière

OGC - Office of Government Commerce in UK
24 Processus



- 1 - Centre de Services
- 2 - Gestion des Opérations
- 3 - Gestion Technique
- 4 - Gestion des Applications

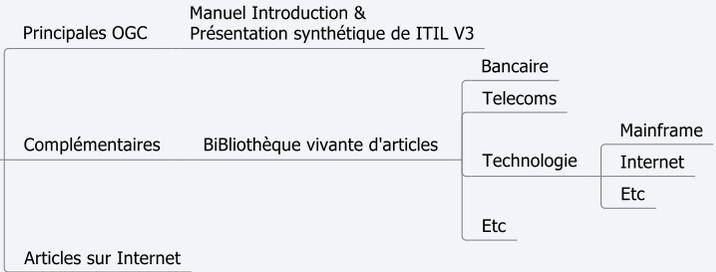
- La Gestion du Catalogue de Services
- La Gestion des Niveaux de Services
- La Gestion de la Capacité
- La Gestion de la Disponibilité
- La Gestion de la Continuité
- La Gestion de la Sécurité
- La Gestion des Fournisseurs

2 - La Conception de services- 7 Prcs

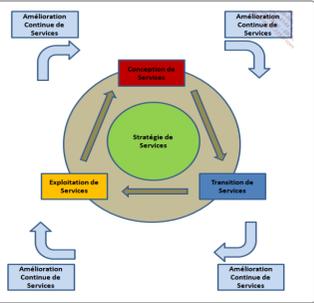
- La Gestion des Actifs de Services et des Configurations
- La Gestion des Changements
- La Gestion des Mises en Production et des Déploiements
- La Gestion de la Connaissance
- La Planification et le Support à la Transition
- L'Evaluation
- La Validation et les Tests

3 - La Transition de services- 7 Prcs

Publications



5 - L'Amélioration continue de services- 1 Prcs



4 - L'Exploitation de services- 5 Prcs

- La Gestion des Evenements
- La Gestion des Incidents
- La Gestion des Problèmes
- L'Exécution des Requetes
- La Gestion des Acces