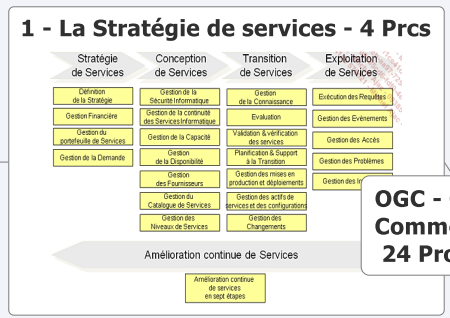
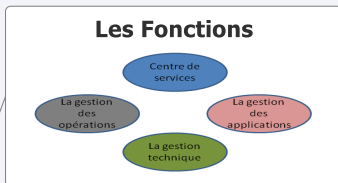


# ITIL V3 Chapitre 02



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

- 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

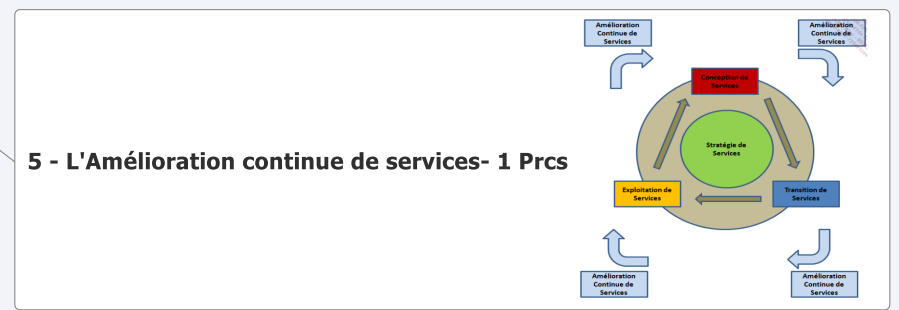
- La Gestion des Actifs de Services et des Configurations
- La Gestion des Changements
- La Gestion des Mises en Production et des Déploiements
- La Gestion de la Connaissance
- La Planification et le Support à la Transition
- L'Évaluation
- La Validation et les Tests

### 2 - La Conception de services- 7 Prcs

### 3 - La Transition de services- 7 Prcs

### 4 - L'Exploitation de services- 5 Prcs

### 5 - L'Amélioration continue de services- 1 Prcs



- La Gestion des Evénements
- La Gestion des Incidents
- La Gestion des Problèmes
- L'Exécution des Requêtes
- La Gestion des Accés

