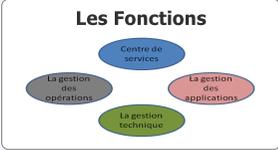


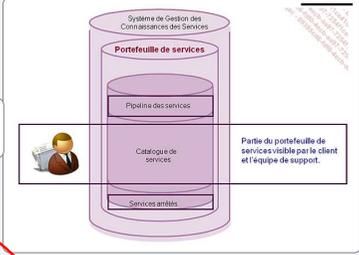
**OGC - Office of Government Commerce in UK**  
**24 Processus**

**ITIL V3**  
**Chapitre 10**



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

**Le Portefeuille des Services**



**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

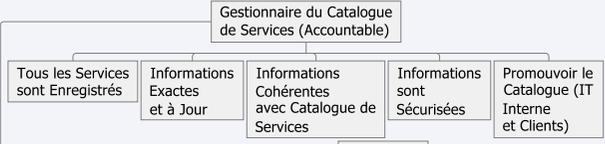


**2 - La Conception de services**

**Les Clients**

- Canaliser les Demandes
- Choix des Services

**Acteurs**



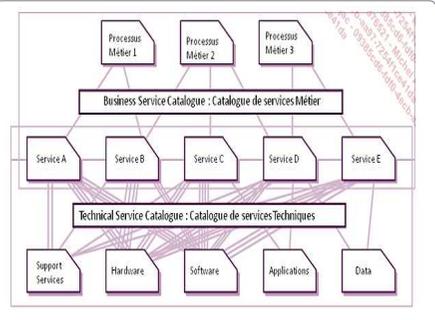
**Risques**



**Activités**

- Définir les Services
- Interfacier avec le Portefeuille des Services
- Produire les Documents Catalogue
- Promouvoir les Service en Interne
- Promouvoir les Service auprès de la relation Client
- Maintenir les Catalogues

**Design!**



**Objectifs**

- Développer
- Maintenir

Catalogue de Services

