1 - Qu’est-ce qu’un SVI ? Fonctionnement, exemple actuel, et ses avantages/défaut ?

Une SVI est un serveur vocal interactif, c’est une technologie qui permet aux clients d’interagir avec le système hôte de l’entreprise par le biais de menus vocaux configurables, en utilisant des tonalités DTMF en temps réel.

De nombreuse entreprise les utilise notamment les entreprises d’operateur comme free , orange etc …

2 - Qu’est-ce qu’un service selon ITIL ?

ITIL entend par service l'ensemble des moyens mis en œuvre pour produire de la valeur pour un client, sans que celui-ci n'en supporte ni les coûts spécifiques et supplémentaires ni les risques associés.

3 - Qu’est-ce qu’un processus selon ITIL ?

Article détaillé : Information Technology Infrastructure Library. ... Selon ITIL, un processus est un ensemble d'activités coordonnées combinant des ressources et des aptitudes de façon à produire un résultat fournissant de la valeur à des clients.

4 - Définissez les ressources et les aptitudes selon ITIL

5 - Que veut dire SLA ?

Le Service Level Agreement, ou SLA est un contrat ou la partie d'un contrat par lequel un prestataire informatique s'engage à fournir un ensemble de services à un ou plusieurs clients. ... Il permet de garantir aux clients certains niveaux de sécurité dans le stockage et la gestion de leurs données à caractère personnel.