

2.1

Un service est un moyen d'apporter de la valeur aux clients pour faciliter les résultats désirés.

2.2

Les Gens, les Accessoires, les Processus

2.3

Le développement

L'introduction du produit sur le marché

La maturité

Le déclin

2.4

Event management

Incident management

Request management

Access management

2.5

Au début de chaque cycle

2.6

Anticiper

Décider

Communiquer

2.7

Les PDGs