

Processus de l'entreprise

Processus
d'EXPLOITATION

F
O
U
R
N
I
T
U
R
E

DÉVELOPPEMENT

A
C
Q
U
I
S
I
T
I
O
N

Processus
de MAINTENANCE

Processus de support :

assurance qualité, gestion de configuration,
documentation, résolution de problème, etc.

Processus
organisa-
tionnels :

management,
infrastructure,
formation,
amélioration