**ITIL v4 : TD 1**

**Exercice 1**

Quelle est la définition d'un service ?

1. Les moyens par lesquels une organisation est dirigée et contrôlée
2. Un ensemble de capacités organisationnelles spécialisées permettant de créer de la valeur pour les clients
3. Une méthode pour visualiser le travail, identifier les blocages potentiels et les conflits de ressources, et gérer le travail en cours
4. Un moyen de permettre la co-création de valeur en facilitant les résultats que les clients veulent atteindre, sans que le client ait à gérer des coûts et des risques spécifiques

**Exercice 2**

Identifiez-le(s) mot(s) manquant(s) dans la phrase suivante. L'utilité est le [?] offert par un produit ou un service pour répondre à un besoin particulier.

1. Assurance
2. Promesse
3. Fonctionnalité
4. Résultat

**Exercice 3**

Identifiez-le(s) mot(s) manquant(s) dans la phrase suivante. Un événement est tout changement d'état ayant une signification pour la gestion d'un(e) [?] ou d'autres éléments de configuration.

1. Sortie (outputs)
2. Produit
3. Service
4. Résultat

**Exercice 4**

PRO IT Consulting a décidé d'offrir deux niveaux d'adhésion à ses programmes de formation. Le premier niveau d'adhésion comprend tous leurs cours vidéo, examens pratiques et guides d'étude moyennant des frais mensuels. Ce plan ne fournit cependant pas aux étudiants le bon pour passer les examens de certification. Quel terme décrit le mieux ce niveau d'adhésion qui propose plusieurs services pour un prix unique ?

1. Un résultat
2. Valeur
3. Une offre de service
4. Un produit

**Exercice 5**

Quelle description correspond aux sorties (outputs) ?

1. Livrables tangibles ou intangibles
2. Fonctionnalités offertes par un produit ou un service
3. Résultats pour une partie prenante
4. Configuration des ressources d'une organisation

**Exercice 6**

Quel terme décrit le mieux une personne ou un groupe de personnes ayant ses propres fonctions, responsabilités, autorités et relations pour atteindre ses objectifs ?

1. Consommateur
2. Prestataire de services
3. Client
4. Organisation

**Exercice 7**

Quelle est la définition de l'utilité ?

1. L'assurance qu'un produit ou un service répondra aux exigences convenues
2. Un événement possible pouvant causer des dommages ou des pertes, ou rendant plus difficile la réalisation des objectifs
3. La fonctionnalité offerte par un produit ou un service pour répondre à un besoin particulier
4. Un livrable tangible ou intangible produit en réalisant une activité

**Exercice 8**

Identifiez-le(s) mot(s) manquant(s) dans la phrase suivante. Un client est une personne qui définit les exigences pour un service et prend la responsabilité de [?] de la consommation de service.

1. Résultats
2. Coûts
3. Rendements
4. Avantages

**Exercice 9**

Quel est le but de la 'gestion de la relation' ?

1. Établir et entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégique et tactique
2. Soutenir la qualité convenue d'un service en traitant toutes les demandes de service prédéfinies et initiées par l'utilisateur de manière efficace et conviviale
3. Définir des objectifs commerciaux clairs pour la performance des services afin que la prestation d'un service puisse être correctement évaluée, surveillée et gérée par rapport à ces objectifs
4. S'assurer que les fournisseurs d'une organisation et leurs niveaux de performance sont gérés de manière appropriée pour soutenir la fourniture de produits et services de qualité sans faille

**Exercice 10**

PRO IT Consulting a décidé de ne pas gérer ses propres serveurs de messagerie électronique. Au lieu de cela, PRO IT Consulting paie des frais de service mensuels à Google G-Suite pour fournir des services de messagerie électronique à l'entreprise afin que PRO IT Consulting puisse recevoir des courriels de ses étudiants. Quelle description correspond le mieux à cette co-création de valeur par PRO IT Consulting et Google pour fournir un support par courriel aux étudiants de PRO IT Consulting ?

1. Offre de service
2. Gestion de la relation de service
3. Fourniture de service
4. Consommation de service

**Exercice 11**

Quel terme décrit le mieux les avantages perçus, l'utilité et l'importance de quelque chose ?

1. Utilité
2. Garantie
3. Résultat
4. Valeur

**Exercice 12**

Votre organisation s'apprête à lancer un nouveau service. Votre manager craint qu'il existe une possibilité qu'un événement indésirable puisse se produire, ce qui pourrait entraîner l'échec du service et la non-réalisation des résultats souhaités. Quel terme décrit le mieux les préoccupations de votre manager ?

1. Résultats
2. Risques
3. Coûts
4. Utilité

**Exercice 13**

Lisez l’étude de cas et relever les termes en bas à partir des deux premières parties.

Valeur

Co-creation de la valeur

Founisseur

Consommateur

Autres partie-prenante

Produit

Service

Offre de service

Relation de service

Resultat

Couts

Risque

Utilisé

Garantie