

Pilotage de la Stratégie SI – Quizz no 1

1. ITIL v4 est principalement un référentiel pour :

- A. La gestion financière
- B. La gestion de projets
- C. La gestion des services IT
- D. Le développement d'applications

2. L'objectif principal d'ITIL v4 est :

- A. Réduire les effectifs IT
- B. Standardiser la sécurité physique
- C. Augmenter la vitesse de livraison uniquement
- D. Optimiser la création de valeur des services IT

3. Le “Service Value System” (SVS) inclut :

- A. Les principes directeurs, la gouvernance, la SVC, les pratiques
- B. Les processus ISO, les assets, la CMDB
- C. Les budgets, les KPI et les SLA
- D. Les rôles, les responsabilités et les workflows

4. Le nombre de pratiques ITIL v4 est :

- A. 20
- B. 28
- C. 34
- D. 42

5. ITIL v4 repose sur une logique :

- A. Orientée valeur et agilité
- B. Processus stricts
- C. Militaire et hiérarchique
- D. Basée uniquement sur la documentation

6. La “Service Value Chain” contient :

- A. 10 processus
- B. 4 sous-chaînes
- C. 6 activités principales
- D. Une seule activité stratégique

7. Parmi les activités de la SVC, on trouve :

- A. Découvrir, Prototyper, Livrer
- B. Planifier, Améliorer, Engager
- C. Préparer, Industrialiser, Digitaliser
- D. Acheter, Contrôler, Auditer

8. Les principes directeurs ITIL v4 sont au nombre de :

- A. 4
- B. 6
- C. 10
- D. 7

9. Quel principe affirme “Commencer où vous êtes” ?

- A. Commencer où vous êtes
- B. Progresser itérativement
- C. Rester simple
- D. Collaborer

10. Gestion des incidents vise à :

- A. Identifier la cause racine
- B. Déployer les mises à jour
- C. Améliorer la capacité système
- D. Minimiser l’impact sur le service

11. Gestion des problèmes vise à :

- A. Résoudre les tickets rapidement
- B. Identifier et éliminer les causes racines
- C. Communiquer avec les utilisateurs
- D. Créer les SLA

12. La gestion des changements s’appelle :

- A. Change Control
- B. Change Management
- C. Change Enablement
- D. Change Innovation

13. La CMDB fait partie de :

- A. Service Level Management
- B. Change Control

- C. Configuration Management
- D. Portfolio Management

14. Une demande utilisateur relève de :

- A. Incident Management
- B. Problem Management
- C. Access Management
- D. Service Request Management

15. La gestion de la connaissance vise à :

- A. Écrire des documents
- B. Promouvoir l'apprentissage organisationnel
- C. Former les utilisateurs
- D. Gérer le stockage

16. Une pratique technique est :

- A. Service Desk
- B. Continual Improvement
- C. Infrastructure & Platform Management
- D. Service Level Management

17. Le Service Desk est :

- A. Un centre de support
- B. Un outil ITSM
- C. Un service d'infrastructure
- D. Une équipe réseau

18. IT Asset Management concerne :

- A. Les compétences
- B. Le matériel et logiciels
- C. Les coûts
- D. Les risques

19. Quelle pratique définit les SLA ?

- A. Change Enablement
- B. Incident Management
- C. Service Level Management
- D. Supplier Management

20. La gestion des fournisseurs permet :

- A. Développer des apps
- B. Contrôler l'expérience utilisateur
- C. Résoudre les incidents
- D. Gérer les partenaires externes

21. Le SVS a pour objectif :

- A. Modèle complet de création de valeur
- B. Réduire les budgets
- C. Remplacer DevOps
- D. Imposer des processus

22. "Rester simple" vise à :

- A. Supprimer la documentation
- B. Éliminer la complexité inutile
- C. Rendre IT informel
- D. Créer des workflows longs

23. ITIL v4 est compatible avec :

- A. COBIT
- B. ISO 20000
- C. DevOps
- D. Les trois

24. Amélioration continue vise à :

- A. Créer des équipes
- B. Documenter incidents
- C. Optimiser en permanence les services
- D. Remplacer les processus

25. Un changement standard :

- A. Risque élevé
- B. Plusieurs validations
- C. Cause inconnue
- D. Procédure approuvée et répétable

26. Service Validation & Testing vise à :

- A. Vérifier conformité au besoin
- B. Corriger les bugs
- C. Rechercher les causes
- D. Gérer documentation

27. Le CAB intervient pour :

- A. Incidents majeurs
- B. Problèmes récurrents
- C. Changements à risque élevé
- D. Demandes standards

28. Release Management :

- A. Installer logiciels
- B. Planifier et coordonner les mises en production
- C. Protéger les identités
- D. Évaluer sécurité

29. Monitoring & Event Management :

- A. Surveiller services et détecter anomalies
- B. Rédiger manuels
- C. Auditer DSI
- D. Définir catalogue

30. Le parcours ITIL commence par :

- A. MP
- B. SL
- C. Master
- D. Foundation