

TD ITIL

Sélectionnez la dimension de gestion des services qui se concentre sur les relations d'une organisation avec d'autres organisations pour fournir ses services.

- *Organisations et personnes*
- *Flux de valeur et processus*
- *Information et technologie*
- ***Partenaires et fournisseurs***

Sélectionnez le terme qui décrit le mieux un service « adapté à l'usage ».

- *Résultat*
- ***Garantie***
- *Évaluer*
- *Utilitaire*

Sélectionnez la dimension de gestion des services qui se concentre sur les rôles et les responsabilités des personnes impliquées dans un workflow de processus.

- ***Organisations et personnes***
- *Flux de valeur et processus*
- *Partenaires et fournisseurs*
- *Information et technologie*

Lequel des éléments suivants N'EST PAS une activité au sein de la chaîne de valeur des services ?

- *Obtenir/Construire*
- ***Amélioration continue***
- *Planifier*
- *Engager*

Sélectionnez le terme qui décrit le mieux une personne ou un groupe de personnes qui a ses propres fonctions avec des responsabilités, des autorités et des relations pour atteindre ses objectifs.

- *Client*
- *Fournisseur de services*
- ***Organisation***
- *Consommateur*

Lequel est destiné à aider une organisation à adopter et à adapter les directives ITIL ?

- *Les pratiques*
- *La chaîne de valeur des services*
- *Les quatre dimensions de la gestion des services*
- ***Les principes directeurs***

Sélectionnez l'élément qui fait référence à la valeur de la co-crédation en facilitant les résultats qu'un client souhaite atteindre sans que le client ait à gérer des coûts et des risques spécifiques.

- *Garantie*
- *Résultat*
- *L'offre de services*
- ***Service***

Select the item which refers to an outcome description.

- *Tangible or intangible deliverables*

- *Configuration of an organization's resources*
- **Results for a stakeholder**
- *Functionality offered by a product or service*

Quel principe directeur concerne la compréhension de la manière dont toutes les parties d'une organisation travaillent ensemble de manière intégrée ?

- *Optimiser et automatiser*
- **Penser et travailler de manière holistique**
- *Concentrez-vous sur la valeur*
- *Restez simple et pratique*

Quelle affirmation sur les activités de la chaîne de valeur est CORRECTE ?

- **Les activités de la chaîne de valeur des services reçoivent et fournissent des déclencheurs pour d'autres actions à entreprendre**
- *Les activités au sein d'une chaîne de valeur de services fonctionnent indépendamment les unes des autres*
- *Les pratiques sont considérées comme une activité de la chaîne de valeur*
- *L'amélioration continue est considérée comme une activité de la chaîne de valeur*

Vous avez été invité à enquêter sur un service de messagerie électronique au sein de votre organisation qui ne parvient pas à atteindre les résultats escomptés.

Vous commencez par déterminer le résultat escompté, puis vous observez le service actuel avec autant d'objectivité que possible. Sur la base de vos observations, vous êtes en mesure de déterminer que le service actuel ne répond pas à ses exigences d'utilité et de garantie.

Quels principes directeurs décrivent le mieux vos actions dans ce scénario ?

- *Optimiser et automatiser*
- *Collaborer et favoriser la visibilité*
- *Restez simple et pratique*
- **Commencez là où vous êtes**

Sélectionnez l'énoncé qui décrit la nature des principes directeurs.

- **Un principe directeur peut guider une organisation en toutes circonstances**
- *Les principes directeurs décrivent les processus que toutes les organisations doivent adopter*
- *Chaque principe directeur impose des actions et des décisions spécifiques*
- *Une organisation sélectionnera l'un des principes à adopter*

Sélectionnez l'ensemble de capacités organisationnelles spécialisées pour apporter de la valeur aux clients sous forme de services.

- *Niveaux de service*
- *Options de services*
- *Entreprises de services*
- **Gestion des services**

Sélectionnez le concept ITIL qui décrit la gouvernance.

- *Les sept principes directeurs*
- *La chaîne de valeur des services*
- *Les quatre dimensions de la gestion des services*
- **Le système de valeur de service**

Sélectionnez la dimension de gestion des services qui se concentre sur les systèmes de communication et les bases de connaissances utilisées par les employés.

- *Organisations et personnes*
- *Partenaires et fournisseurs*
- *Flux de valeur et processus*
- ***Information et technologie***

La gestion des incidents peut avoir un impact énorme sur le client et l'utilisateur _____ ?

- ***Satisfaction***
- *Évaluer*
- *Voir*
- *Besoins*

Qu'est-ce qui nécessite généralement un processus séparé ?

- ***Gestion des incidents majeurs***
- *Travailler à créer de la valeur*
- *Recueil des besoins clients*
- *Aucune de ces réponses*

Quelles modifications ne sont généralement pas incluses dans un calendrier de modifications ?

- *Changements standards*
- *Changements normaux*
- ***Modifications d'urgence***
- *Aucune de ces réponses*

L'ajout, la modification ou la suppression de tout ce qui pourrait avoir un effet direct ou indirect sur _____ ?

- *Évaluer*
- *Satisfaction*
- *Performance*
- ***Services***

Un _____ est une configuration des ressources d'une organisation conçue pour offrir de la valeur à un consommateur.

- *Service*
- *Pratique*
- *SVS*
- ***Produit***

Dans la pratique de gestion de la sécurité de l'information, que fait-on pour s'assurer que les incidents de sécurité ne se produisent pas ?

- ***Prévention***
- *Détection*
- *Correction*
- *Les contrôles*

Quelle pratique garantira la disponibilité des informations ?

- *Gestion de la relation*
- ***Gestion de la sécurité de l'information***
- *La gestion des incidents*
- *Gestion du centre de services*

Quelle pratique établira et nourrira les liens entre l'entreprise et ses parties prenantes ?

- ***Gestion des relations***
- *Gestion des parties prenantes*

- *Gestion du changement*
- *Gestion du centre de services*

Dans quelle pratique allez-vous négocier et convenir de contrats et d'arrangements ?

- *Gestion des fournisseurs*
- *Gestion du personnel*
- ***Gestion des fournisseurs***
- *Gestion du changement*

Comment s'appelle-t-on lorsque les produits ou services sont développés et/ou livrés en interne par l'entreprise ?

- *Externalisation*
- *Multi-sourcing*
- ***Internalisation***
- *Source unique*

_____ est l'achat d'un produit ou d'un service auprès de plus d'un fournisseur indépendant.

- *Externalisation*
- ***Multi-sourcing***
- *L'internalisation*
- *Source unique*

Quelle pratique consiste à observer les services et les composants de service, et à enregistrer et signaler les modifications sélectionnées de leurs états ?

- ***Surveillance et gestion des événements***
- *Gestion des problèmes*
- *La gestion des incidents*
- *Gestion des niveaux de service*

Quels événements permettent de prendre des mesures avant qu'un impact négatif ne soit réellement ressenti par l'entreprise ?

- *Événements d'information*
- ***Événements d'avertissement***
- *Événements exceptionnels*
- *Événements d'erreur*

Que faut-il faire pour assurer une surveillance et une gestion des événements réussies ?

- ***Automatisation***
- *Identification du problème*
- *Mises à jour des systèmes*
- *Lignes de base*

Qu'est-ce qui est utilisé pour documenter le calendrier des versions ?

- *Registre des versions*
- *Calendrier des sorties*
- *Minuterie de libération*
- ***Calendrier de publication***