Identifier le mot manquant : la Gestion de Service (service management) est définie comme un ensemble d’aptitudes……… spécialisées permettant de créer de la valeur pour les clients sous la forme de services.

1. Techniques
2. Business
3. Organisationnelles
4. IT

Qu’est-ce qui est définie comme « les bénéfices perçus, l’utilité et l’importance de quelque chose»

1. Le résultat
2. La valeur
3. La production
4. La prévision

Qui est définit comme « le rôle qui définit les exigences relatives à un service et assume la responsabilité des résultats de la consommation du service.»

1. Le client
2. L’utilisateur
3. Le chef du service d’information
4. Le sponsor

Quels sont les différents composants d’une offre de service : 1. Les biens 2. Les produits 3. Les actions de service 4. Les services

1. 1 et 2
2. 3 et 4
3. 1 et 3
4. 2 et 4

Lequel n’est pas un composant de l’offre de service :

1. Les biens
2. Le service
3. Accès aux ressources
4. Les actions de service