La consommation de service est définie comme les « activités effectuées par une organisation afin de consommer des services. » Cela inclut quoi d’autre :

1. Les services de troisièmes fournisseurs
2. Les résultats des projets
3. La réception des biens
4. Les bénéfices financiers

Du point de vue du consommateur de services, quels sont les deux types de coûts impliqués dans les relations de service ?

1. Coûts supprimés et coûts des fournisseurs
2. Coûts de la prestation de services et coûts de la consommation de services
3. Coûts imposés et coûts supprimés
4. Coûts pour le SLA (Service Level Agreement) et coûts pour la technologie

Une organisation s'est engagée à progresser de manière itérative grâce au retour d'expérience : quel autre principe directeur doit-elle prendre en considération pour s'assurer que chaque itération d'une amélioration comprend tous les éléments nécessaires pour obtenir de véritables résultats ?

1. Se concentrer sur la valeur
2. Penser et travailler de façon holistique
3. Opter pour la simplicité et rester pratique
4. Collaborer et promouvoir la visibilité

Une organisation s'est engagée à progresser de manière itérative en utilisant un retour d'information approprié : quel autre principe directeur est essentiel à cette façon de travailler ?

1. Commencer d’où vous êtes
2. Optimiser et automatiser
3. Opter pour la simplicité et rester pratique
4. Collaborer et promouvoir la visibilité

Parmi les thèmes suivants, quels sont ceux qui sont essentiels à la collaboration ? 1. Informer 2. Comprendre 3. Donner des moyens d'action 4. Faire confiance

1. 1 et 2
2. Toutes les réponses
3. 1,2 et 4
4. 1,2 et 3

Lequel des éléments suivants est un exemple approprié du principe de se concentrer sur la valeur ?

1. Savoir comment les consommateurs utilisent chaque service
2. Reconnaître que parfois, rien de l'état actuel ne peut être réutilisé.
3. Comprendre l'ensemble, mais faire quelque chose
4. La simplicité est la sophistication ultime

Lequel des éléments suivants est un exemple approprié du principe de se concentrer sur la valeur ?

1. Apprenez au personnel à savoir qui sont les clients et à comprendre le CX.
2. La simplicité est le meilleur moyen d'obtenir des résultats rapides.
3. Simplifier et/ou optimiser avant d'automatiser
4. Reconnaître la complexité des systèmes

Lequel des éléments suivants est un exemple approprié du principe Commence où tu es ?

1. L'automatisation peut faciliter le travail holistique.
2. Faire moins de choses, mais les faire mieux.
3. Reconnaitre que, parfois, rien de l'état actuel ne peut être réutilisé.
4. Inclure l'accent sur la valeur dans chaque étape de toute initiative d'amélioration.