**Quizz 3**

1. **Lequel des éléments suivants fait partie de la portée de la dimension Organisations et personnes ?**
2. Démanteler les silos
3. Critères d'optimisation de l'information
4. Intégrateurs de services
5. Modèles d'activités de la chaîne de valeur des services
6. **Lequel des éléments suivants fait partie du champ d'application de la dimension "information et technologie" ?**
7. Les styles de gestion et de leadership
8. Démantèlement des silos
9. Critères d'optimisation de l'information
10. Modèles au sein des activités de la chaîne de valeur des services
11. **Identifiez le mot manquant dans la phrase suivante. Le SVS de chaque organisation a des interfaces avec d'autres organisations, formant un [ ………?] qui peut à son tour créer de la valeur pour ces organisations, leurs clients et les autres parties prenantes.**
12. modèle
13. écosystème
14. structure
15. pattern
16. **Lequel des éléments suivants NE PEUT PAS faire référence aux silos organisationnels ?**
17. L'un des plus grands défis auxquels une organisation peut être confrontée lorsqu'elle essaie de travailler de manière efficace et efficiente avec une vision commune, ou de devenir plus agile et résiliente.
18. Rendre également plus difficile la communication ou la collaboration entre différents groupes.
19. Elle est souvent incapable de prendre des décisions efficaces sur les changements, en raison d'une visibilité limitée et de nombreux agendas cachés.
20. Leur combinaison représente les étapes qu'une organisation franchit dans la création de valeur.
21. **Lesquelles des activités suivantes font partie de la chaîne de valeur des services (CVS) ? 1. Engager 2. Déployer 3. Améliorer 4. Planifier**
22. 1 et 2
23. 2, 3 et 4
24. 1, 3 et 4
25. Toutes les réponses ci-dessus
26. **Lequel des éléments suivants peut être désigné comme la chaîne de valeur des services (CVS) ?**
27. Pour effectuer une certaine tâche ou répondre à une situation particulière, les organisations créent des chaînes de valeur des services. Une fois conçus, les flux de valeur doivent faire l'objet d'une amélioration continue.
28. Les activités peuvent être résistantes au changement et empêcher un accès facile à l'information et à l'expertise spécialisée, ce qui peut à son tour réduire l'efficacité et augmenter les coûts et les risques.
29. Les activités représentent les étapes qu'une organisation franchit dans la mise en œuvre du modèle d'amélioration des services.
30. Le modèle soutient une approche itérative de l'amélioration, divisant le travail en éléments gérables avec des objectifs distincts qui peuvent être atteints progressivement.
31. **Quel est l'objectif de l'activité Planifier dans la chaîne de valeur des services (CVS) ?**
32. Assurer une compréhension commune de la vision, de l'état actuel et de l'orientation de l'amélioration des quatre dimensions et de tous les produits et services de l'organisation.
33. Permettre une bonne compréhension des besoins des parties prenantes et de la transparence.
34. S'assurer que les services sont fournis et soutenus conformément aux spécifications convenues et aux attentes des parties prenantes.
35. S'assurer que les composantes du service sont disponibles au moment et à l'endroit où elles sont nécessaires, et qu'elles répondent aux spécifications convenues.
36. **Quel est l'objectif de l'activité Conception et transition dans la chaîne de valeur des services (CVS) ?**
37. Permettre une bonne compréhension des besoins et de la transparence des parties prenantes.
38. S'assurer que les services sont fournis et soutenus conformément aux spécifications convenues et aux attentes des parties prenantes.
39. S'assurer que les produits et services répondent en permanence aux attentes des parties prenantes en matière de qualité, de coûts et de délais de commercialisation.
40. S'assurer que les composants des services sont disponibles au moment et à l'endroit où ils sont nécessaires, et qu'ils répondent aux spécifications convenues.