

# Les réponses à l'examen blanc n°1

## Question 1

Quelle pratique traite les défaillances et les questions soulevées par les utilisateurs au sujet des services qu'ils utilisent ?

- a) La pratique gestion des incidents
- b) La pratique gestion des niveaux de service
- c) La pratique gestion des problèmes
- d) La pratique centre de services

Bonne réponse : d

La pratique centre de services porte toute la relation avec les utilisateurs, que ce soit pour des dysfonctionnements, des demandes d'informations, des questions, ou des demandes de petits travaux.

La pratique gestion des incidents traite uniquement des dysfonctionnements provenant des outils de supervision ou des utilisateurs via le centre de services.

La pratique gestion des niveaux de service gère la relation avec les clients et non avec les utilisateurs.

La pratique gestion des problèmes n'a pas de lien direct avec les utilisateurs.

*Voir la section La pratique centre de services du chapitre Présentation en détail des pratiques ITIL 4*

## Question 2

Comment peut-on définir la Gestion des Services ?

- a) Comme un ensemble de processus et de fonctions indépendantes
- b) Comme un ensemble de pratiques qui gèrent la gestion de projets
- c) Comme un ensemble de dispositions spécialisées (Principes directeurs, pratiques...) qui permettent de fournir la valeur aux clients sous forme de services.

d) Comme un ensemble de pratiques indépendantes

Bonne réponse : c

La gestion de services est bien une démarche qui s'appuie sur des dispositions dédiées à l'informatique, qui va permettre d'apporter de la valeur aux métiers de l'entreprise. Le terme valeur est très important.

Les processus, les fonctions, les pratiques sont des moyens pour amener la valeur.

La gestion de projets ne couvre pas tout le cycle de vie d'un service, en particulier elle ne traite pas du support et de la maintenance.

*Voir le chapitre Présentation générale d'ITIL 4*

### **Question 3**

Quelle pratique effectue les revues des accords sur les niveaux de service de type SLA de façon régulière ?

- a) La pratique gestion des fournisseurs
- b) La pratique gestion des niveaux de service
- c) La pratique gestion du portefeuille
- d) La pratique gestion des demandes de services

Bonne réponse : b

La pratique gestion des niveaux de service est responsable de l'élaboration des accords de niveaux de service (SLA), de leur validation, de leur mise en place et de leur suivi.

Les pratiques gestion des fournisseurs, gestion du portefeuille et gestion des demandes de services n'ont pas d'activité dans les revues des SLA.

*Voir la section La pratique gestion des niveaux de service du chapitre Présentation en détail des pratiques ITIL 4*

### **Question 4**

Quels sont les éléments qui créent de la valeur pour les utilisateurs ?

- a) L'utilité et la garantie

- b) Les enquêtes de satisfaction positives
- c) La mesure des indicateurs d'efficacité et d'efficience
- d) La définition détaillée des entrées et des sorties des pratiques

Bonne réponse : a

La valeur s'appuie sur deux notions, l'utilité (les fonctionnalités du service) et la garantie (l'usage que l'on en fait).

*Voir les chapitres Présentation générale d'ITIL 4 et La terminologie ITIL 4*

### **Question 5**

Quel est le rôle d'ITIL dans la gestion de services informatiques ?

- a) Fournir une approche basée sur les meilleures pratiques du monde informatique
- b) Offrir une norme internationale pour la gestion des services liés aux technologies de l'information
- c) Servir de modèle de norme pour la fourniture de services liés aux technologies de l'information
- d) Servir de trame théorique pour la conception de procédures et de processus

Bonne réponse : a

La démarche ITIL est basée sur des bonnes pratiques ; ce n'est pas une norme, car rien n'est imposé. ITIL est basé sur du pragmatisme et de l'expérience. Ce n'est pas de la théorie, pensée par des chercheurs ou des universitaires.

La réponse c) n'est pas forcément fausse, car il existe une norme, ISO20000, qui s'appuie sur la démarche ITIL : il s'agit de la version V2 d'ITIL.

*Voir le chapitre Présentation générale d'ITIL 4*

### **Question 6**

Quelles affirmations ci-dessous décrivent le mieux les objectifs PRINCIPAUX de la pratique gestion des incidents ?

- 1 - Détecter automatiquement les événements qui affectent les services

2 - Restaurer le service normal aussi vite que possible

3 - Minimiser l'impact négatif sur les opérations business

a) 1 et 2 seulement

b) 2 et 3 seulement

c) 1 et 3 seulement

d) Toutes

Bonne réponse : b

La pratique gestion des incidents a pour mission de restaurer le service suite à un incident ET minimiser les impacts sur les opérations métier.

Détecter les évènements est de la responsabilité de la pratique supervision et gestion des évènements.

Voir la section La pratique gestion des incidents du chapitre Présentation en détail des pratiques ITIL 4

#### **Question 7**

Quelle est la seconde activité du modèle de l'amélioration continue des services en sept étapes ?

a) Comprendre les objectifs des métiers

b) Évaluer et comprendre la situation actuelle

c) S'entendre sur les priorités d'amélioration

d) Créer et vérifier un plan d'action

Bonne réponse : b

La deuxième étape du modèle de l'amélioration continue est résumée par la question « Où sommes-nous ? »

Comprendre les objectifs des métiers : on est dans la première étape, la vision.

S'entendre sur les priorités : la troisième étape, les objectifs atteignables.

Créer et vérifier un plan d'action : les étapes quatre et six.

*Voir le chapitre L'amélioration continue*

### **Question 8**

Quelle est la définition de "l'utilité de service" ?

- a) L'utilité de service veut dire que le service est adapté au besoin
- b) L'utilité de service veut dire que le service est adapté à l'usage que les utilisateurs vont en faire
- c) L'utilité de service veut dire que le service est opérationnel
- d) L'utilité de service va décrire ce que les clients sont assurés d'avoir en termes de niveaux de disponibilité, de capacité et de performance

Bonne réponse : a

L'utilité correspond aux fonctionnalités du service.

La garantie est l'usage que l'on fait de ces fonctionnalités.

La disponibilité, la capacité et les performances sont des notions qui sont non fonctionnelles et qui appartiennent à la garantie.

*Voir les chapitres Présentation générale d'ITIL 4 et La terminologie ITIL 4*

### **Question 9**

Quel est le rôle de l'ECAB, comité en charge des changements urgents ?

- a) Il aide le gestionnaire des changements à allouer des ressources pour gérer les changements urgents
- b) Il aide le gestionnaire des changements dans la communication vers les clients dans le cas de changements urgents
- c) Il donne l'autorisation d'effectuer un changement suivant la procédure d'urgence
- d) Il donne le budget pour traiter un changement urgent

Bonne réponse : c

La meilleure réponse est bien la "c", même si toutes les autres réponses sont bonnes aussi. L'autorisation est bien de la responsabilité unique de l'ECAB.

Voir la section *La pratique gestion des changements* du chapitre Présentation en détail des pratiques ITIL 4

### Question 10

Vous recevez un document. Vous êtes C, Consulté, dans le modèle RACI par rapport à ce document. Que devez-vous faire ?

- a) Vous prenez connaissance du document
- b) Vous prenez connaissance du document et vous donnez votre avis
- c) Vous prenez connaissance du document, vous modifiez le document et vous le reprenez à votre compte
- d) Vous prenez connaissance du document et vous diffusez ce document à vos équipes

Bonne réponse : b

Dans le modèle RACI, Consulté veut dire que l'on doit critiquer le document dans le sens positif et négatif. Cet avis doit être pris en compte par la personne qui a émis ce document. Prendre en compte ne veut pas forcément dire accepter toutes les remarques ou les refuser toutes. La réponse a) correspond au rôle I (Information) de la matrice RACI.

Voir le chapitre *La terminologie ITIL 4*

### Question 11

Quelle pratique est responsable de mettre les composants nouveaux dans l'environnement de production ?

- a) La gestion des changements
- b) La gestion des configurations des services
- c) La gestion des déploiements des services
- d) La gestion des mises en production

Bonne réponse : c

La gestion des déploiements de services a pour mission de mettre en environnement de production tous les composants nouveaux ou qui ont été modifiés (logiciel, matériel, documentation, processus, et même les procédures).

Il y a un "piège" dans cette question (cela ne devrait pas être le cas, mais c'est ainsi...) : ce n'est pas la gestion des mises en production qui est la bonne réponse. En effet, elle a un rôle plus global : la gestion des mises en production est responsable de la mise en service, dont une activité est de mettre les composants dans les environnements de production via la pratique des déploiements de services.

La gestion des changements autorise, planifie et contrôle les changements.

La gestion des configurations des services gère la vie des composants du système d'information.

*Voir le chapitre Les pratiques dans le cadre de la certification ITIL 4 les fondamentaux*

### **Question 12**

Quel est le but principal de la gestion des changements ?

- a) Aider la gestion des incidents en planifiant les correctifs
- b) Gérer les changements urgents
- c) Planifier les changements et éviter les conflits
- d) Gérer les changements standards

Bonne réponse : c

La gestion des changements autorise, planifie, et donc évite les conflits, et contrôle les changements. C'est donc la meilleure réponse.

La réponse a) n'est pas fausse, mais ce n'est pas le but principal. Il en est de même pour la réponse b).

Par contre, les changements standards sont définis par la gestion des changements, mais dès qu'ils ont été identifiés comme tels, la gestion des changements n'intervient plus directement.

*Voir la section La pratique gestion des changements du chapitre Présentation en détail des pratiques ITIL 4*

### Question 13

Qui soumet des demandes de services ?

- a) Les utilisateurs
- b) Les clients
- c) Le sponsor
- d) Les fournisseurs

Bonne réponse : a

Seuls les utilisateurs peuvent contacter la pratique gestion des demandes de services pour des questions, de l'information, des petits travaux, de l'approvisionnement de consommables ou des incidents. Les réponses b), c) et d), si les utilisateurs sont dans leurs rôles de client, sponsor, ou fournisseur, ne sont pas des bonnes réponses. Mais attention, un client, un sponsor, voire un fournisseur peut être en même temps utilisateur, et dans ce cas ils peuvent soumettre des demandes de services.

*Voir la section La pratique gestion des demandes de services du chapitre Présentation en détail des pratiques ITIL 4*

### Question 14

Quel principe directeur recommande l'implémentation des quatre dimensions de la gestion des services ?

- a) La valeur
- b) L'itération
- c) L'approche holistique
- d) Le pragmatisme

Bonne réponse : c

Le principe directeur "approche holistique" regarde toutes les dimensions pour que l'on produise de la valeur : aussi bien les personnes et les organisations, que la technologie, les fournisseurs et les processus, et la chaîne de valeurs.



La valeur est focalisée sur les personnes et les organisations pour s'assurer qu'elles sont bien en phase avec les clients.

L'itération regarde ce qui peut être réutilisé (modules, composants, procédures...).

Le pragmatisme est en charge de réduire la complexité des processus et des procédures.

*Voir la section Les quatre dimensions du chapitre Les grands principes de la démarche ITIL 4 et le chapitre Les principes directeurs*

### **Question 15**

Quelle activité de la chaîne de valeur des services s'assure que le personnel comprend la vision de l'entreprise ?

- a) Amélioration
- b) Planification
- c) Fourniture et support
- d) Approvisionnement et construction

Bonne réponse : b

La réponse b) est correcte, car l'activité de planification s'assure que la vision de l'entreprise est partagée par tous les employés, en particulier l'état actuel de l'entreprise et les améliorations et évolutions à venir sur les produits et les services.

*Voir le chapitre Les activités de la chaîne de valeur des services*

### **Question 16**

Quel principe directeur recommande de collecter des données avant d'agir ?

- a) La valeur
- b) L'existant
- c) L'itération
- d) La collaboration

Bonne réponse : b

Bien sûr, il s'agit du principe directeur "l'existant" qui doit collecter les données permettant d'établir l'état actuel du système d'information.

*Voir le chapitre Les principes directeurs*

### **Question 17**

Qu'est-ce que NE couvre PAS la dimension "Information et technologie" ?

- a) La sécurité des données et des services
- b) Les systèmes de communication et les bases de données
- c) Les systèmes d'archivage
- d) Les rôles et responsabilités

Bonne réponse : d

La sécurité des données et des services, les systèmes de communication, les bases de données, l'archivage sont bien sûr couverts par la dimension information et technologie. Par contre, les rôles et responsabilité sont du ressort de la dimension organisations et personnes.

*Voir la section Les quatre dimensions du chapitre Les grands principes de la démarche ITIL 4*

### **Question 18**

Le principe directeur "le pragmatisme", c'est :

- a) Essayer de trouver une solution spécifique pour chaque cas rencontré
- b) Comprendre comment on génère de la valeur
- c) Ignorer les conflits d'objectifs entre les différentes équipes
- d) Démarrer avec une solution complexe, mais qui fonctionne, et simplifier ensuite

Bonne réponse : b

Pour résumer le pragmatisme, il s'agit de deux notions :

- Tous les livrables doivent être produits avec des solutions simples et doivent

amener une valeur à au moins une des parties prenantes.

- ✓ Comprendre comment est générée la valeur est primordial.

Il est donc préférable d'être incomplet au début et d'ajouter progressivement des indicateurs, des actions, des fonctionnalités de services, ou d'autres services uniquement quand cela est nécessaire.

La réponse a) n'est pas une bonne réponse, car on ne peut démarrer tout le temps par une solution spécifique, cela rendrait le système d'information trop complexe.

La réponse c) est fausse, car c'est à la direction de régler les conflits organisationnels.

*Voir le chapitre Les principes directeurs*

### **Question 19**

Quelle est la définition d'un événement ?

- a) Un fait détectable qui intervient sur l'infrastructure ou sur les services
- b) Un incident sur l'infrastructure
- c) Une interruption de service
- d) Un fait qui altère la qualité d'un service

Bonne réponse : a

La réponse a) est exactement la définition officielle d'un événement.

Un incident sur l'infrastructure est un incident à part entière.

Une interruption de service ou un fait qui altère la qualité d'un service sont deux cas d'incidents.

*Voir la section La pratique gestion des incidents du chapitre du chapitre Présentation en détail des pratiques ITIL 4 et le chapitre Les pratiques dans le cadre de la certification ITIL 4 les fondamentaux*

### **Question 20**

Quelle affirmation au sujet de l'autorité de changement (le CAB ou le ECAB) est correcte ?

- a) L'autorité de changement est responsable de la validation de tous les changements
- b) L'autorité de changement intervient uniquement sur les changements standards
- c) L'autorité de changement n'a pas à intervenir sur les changements urgents
- d) L'autorité de changement intervient sur les changements d'organisation

Bonne réponse : a

Le CAB est responsable de la validation des changements normaux. Il donne l'autorisation de créer des changements standards : ceux-ci ensuite ne passeront plus par la demande de validation du CAB (ils sont en fait pré-autorisés). L'ECAB est en charge de l'autorisation des changements urgents.

Par contre, la pratique gestion des changements avec ces autorités de changements n'intervient en aucune façon sur les modifications d'organisation. Une pratique est dédiée à cela, la gestion des changements organisationnels.

*Voir la section La pratique gestion des changements du chapitre Présentation en détail des pratiques ITIL 4*

## Question 21

Identifiez le mot manquant dans la phrase suivante :

Le but de la pratique gestion de la sécurité informatique est de \_\_\_\_ les informations de l'entreprise.

- a) Archiver
- b) Fournir
- c) Auditer
- d) Protéger

Bonne réponse : d

Bien sûr, il s'agit de protéger les données de l'entreprise contre les attaques virales ou autres externes et même internes.

*Voir le chapitre Les pratiques dans le cadre de la certification ITIL 4 les fondamentaux*

### Question 22

Quelle est la pratique qui offre un point de contact unique pour les utilisateurs ?

- a) La gestion des incidents
- b) La gestion des changements
- c) Le centre de services
- d) La gestion des demandes de services

Bonne réponse : c

La pratique centre de services est le point de contact unique avec les utilisateurs. Il est garant de toutes les relations entre les utilisateurs et les équipes informatiques. Si nécessaire, il déclenche la pratique gestion des incidents pour le traitement des incidents, et la pratique gestion des demandes de services pour le traitement ces demandes. C'était une question difficile...

*Voir la section La pratique centre de services du chapitre Présentation en détail des pratiques ITIL 4*

### Question 23

Qu'est-ce qu'un changement standard ?

- a) Un changement simple, sous contrôle et documenté
- b) Un changement qui nécessite une mise en œuvre rapide
- c) Un changement lié à un incident
- d) Un changement qui ne nécessite pas d'analyse de risque

Bonne réponse : a

La meilleure réponse est la réponse a), bien que la c) et la d) ne soient pas réellement fausses. Un changement standard est un changement qui est pré-autorisé, simple, répétitif, qui est sous contrôle et dont on possède une documentation qui permet de le mettre en œuvre sans risque. Il peut être ou non lié directement ou indirectement à un incident. L'analyse du risque a normalement déjà été faite lors de la validation de ce changement en changement standard.

Voir la section *La pratique gestion des changements* du chapitre *Présentation en détail des pratiques ITIL 4*

### Question 24

Quelles pratiques sont impliquées dans la résolution d'un problème ?

- 1 - Amélioration continue
  - 2 - Gestion des demandes de services
  - 3 - Gestion des niveaux de service
  - 4 - Gestion des changements
- a) La 1 et la 2 seulement
  - b) La 2 et la 3 seulement
  - c) La 3 et la 4 seulement
  - d) La 1 et la 4 seulement

Bonne réponse : d

La gestion des problèmes a pour mission de faire diminuer le nombre des incidents et donc d'améliorer la qualité des services. La pratique amélioration continue est bien impliquée dans la gestion des problèmes.

La gestion des changements va intervenir dans la gestion des problèmes quand il faudra mettre en œuvre la solution temporaire ou définitive décrite dans l'erreur connue associée au problème.

La pratique gestion des demandes de services, qui est déclenchée par les utilisateurs, n'a pas de lien avec la gestion des problèmes. Les utilisateurs ne sont généralement pas informés de l'ouverture des problèmes.

La pratique gestion des niveaux de service est focalisée sur la satisfaction client et l'atteinte des objectifs de qualité des services. Elle est de manière indirecte impliquée dans la gestion des problèmes. Mais les choix de réponses proposées ne permettaient pas de la retenir.

Voir la section *La pratique gestion des problèmes* du chapitre *Présentation en détail des*

pratiques ITIL 4

### Question 25

Que décrivent les principes directeurs ?

- a) Les principes directeurs décrivent les processus que l'entreprise doit implémenter
- b) Les principes directeurs sont des normes que l'on doit respecter
- c) Les principes directeurs sont des recommandations qui doivent guider les décisions et les choix de l'entreprise
- d) Les principes directeurs donnent en détail les procédures à appliquer

Bonne réponse : c

Les principes directeurs sont bien des guides qui donnent des recommandations pour l'organisation, la stratégie, la manière de travailler... Voici quelques exemples de sujets traités par ces principes : la méthodologie pour la gestion des projets, les contraintes d'architecture, le référencement pour la fourniture de matériels informatiques ou de logiciels, la politique des mises en production, la gestion des prestataires et des fournisseurs...

C'est pour cela que la réponse a) n'est pas fausse, mais incomplète par rapport à la réponse c).

ITIL n'étant pas une norme, la réponse b) est fausse.

Les principes directeurs ne traitent pas des procédures en détail, c'est trop opérationnel.

Voir le chapitre Les principes directeurs

### Question 26

Quelle est la mission de la pratique amélioration continue ?

- a) Elle traite des tâches quotidiennes et opérationnelles de l'amélioration continue
- b) Elle définit la stratégie de l'amélioration continue
- c) Elle contrôle les changements liés aux incidents récurrents
- d) Elle définit les plans de formation du personnel informatique

Bonne réponse : a

La réponse a) est exactement le but premier de la pratique. Il ne faut pas confondre la pratique amélioration continue avec l'amélioration continue en tant que l'un des composants majeurs du système à valeur de service SVS d'ITIL 4. Il intervient, lui, au niveau stratégique. Ce composant est le levier qui va permettre de maintenir et d'améliorer la qualité du niveau des services ainsi que le niveau de support à fournir.

La pratique amélioration continue peut déclencher des demandes de changements : c'est une action, mais pas sa mission. De même, elle peut initialiser des demandes vis-à-vis des plans de formation, c'est aussi une autre activité.

*Voir le chapitre L'amélioration continue et la section La pratique amélioration continue du chapitre Présentation en détail des pratiques ITIL 4*

### **Question 27**

Quel type de changement est le plus souvent traité par la pratique gestion des demandes de services ?

- a) Changement standard
- b) Changement normal
- c) Changement urgent
- d) Changement applicatif

Bonne réponse : a

La pratique gestion des demandes de services est responsable de traiter les demandes des utilisateurs qui sont répertoriées dans le catalogue des demandes de services. Ce catalogue va répertorier entre autres des changements standards. Un changement standard est pré-autorisé, simple à mettre en œuvre, sous contrôle et documenté.

Un changement normal et un changement urgent ne peuvent jamais être demandés par un utilisateur.

*Voir les sections La pratique gestion des demandes de services et La pratique gestion des changements du chapitre Présentation en détail des pratiques ITIL 4*

### **Question 28**



Quelle dimension est en charge de la stratégie et des objectifs de l'entreprise, des rôles de chacun, des mécanismes de responsabilités, et du système de communication et d'information ?

- a) L'organisation et les personnes
- b) L'information et la technologie
- c) Les partenaires et les fournisseurs
- d) Le flux de valeur et les processus

Bonne réponse : a

La dimension l'organisation et les personnes est en charge de la stratégie et des objectifs de l'entreprise, des rôles de chacun, des mécanismes de responsabilités, et du système de communication et d'information.

La dimension l'information et la technologie couvre la gestion des services et les services eux-mêmes, au travers de l'information qui va être nécessaire, des connaissances associées et de la technologie soutenant tout cela.

La dimension les partenaires et les fournisseurs couvre pour chaque organisation et chacun des services fournis, le besoin de l'implication d'autres organisations ou de fournisseurs pour bâtir la stratégie, définir la conception, conduire le développement, assurer le déploiement, garantir le support et la maintenance, et mettre en place l'amélioration continue.

Le flux de valeur est l'ensemble des activités qui crée et met en œuvre les produits et les services.

*Voir la section Les quatre dimensions du chapitre Les grands principes de la démarche ITIL 4*

### **Question 29**

Identifiez les mots manquants dans la phrase suivante :

Une erreur connue est un problème dont on connaît \_\_\_\_\_ et pour laquelle on a \_\_\_\_\_ définitive ou temporaire.

- a) Les symptômes et la solution

- b) Les risques et la solution
- c) La cause et la solution
- d) La cause et la valeur

Bonne réponse : a

C'est exactement la définition d'une erreur connue. Lorsqu'un problème est identifié, on ne connaît pas forcément la cause. On peut connaître la cause des incidents sous-jacents, mais ce n'est pas forcément la cause du problème. Il faut donc trouver la vraie cause et ensuite travailler à l'élaboration d'une solution qui peut être définitive ou simplement un palliatif.

*Voir la section La pratique gestion des problèmes du chapitre Présentation en détail des pratiques ITIL 4*

### **Question 30**

Quelle pratique est en charge de rétablir le service le plus rapidement possible ?

- a) Gestion des problèmes
- b) Gestion des changements
- c) Gestion des demandes de services
- d) Gestion des incidents

Bonne réponse : d

La mission de la pratique gestion des incidents est de rétablir le service le plus rapidement possible et de minimiser l'impact de l'incident.

La mission de la pratique gestion des problèmes est de réduire le nombre des incidents.

La mission de la pratique gestion des changements réside dans le contrôle et le suivi des évolutions et des modifications du système d'information.

La mission de la pratique gestion des demandes de services est le traitement des sollicitations des utilisateurs correspondant au catalogue des demandes.

*Voir la section La pratique gestion des incidents du chapitre Présentation en détail des*

pratiques ITIL 4

### Question 31

Quel est le meilleur exemple d'un changement urgent ?

- a) L'implémentation d'une nouvelle version d'un applicatif
- b) Une mise à jour mineur d'un équipement matériel
- c) L'implémentation d'un patch sécuritaire sur une application critique
- d) Une planification d'une mise à jour majeure d'un logiciel et du matériel associé

Bonne réponse : c

Un patch sécuritaire, surtout sur une application critique, est toujours déclaré comme un changement urgent. Malgré tout, cela ne veut pas dire qu'il sera autorisé par le comité ECAB.

L'implémentation d'une nouvelle version d'un applicatif est un changement dit normal.

Une mise à jour mineure d'un équipement matériel est aussi un changement dit normal, mais peut parfois être déclarée comme un changement standard, en particulier si on réplique cette mise à jour sur un certain nombre d'équipements identiques.

Une planification d'une mise à jour est une des tâches de la gestion des changements dits normaux.

Voir la section La pratique gestion des changements du chapitre Présentation en détail des pratiques ITIL 4

### Question 32

Quel principe directeur analyse l'existant et regarde ce que l'on peut réutiliser comme modules logiciels ?

- a) L'existant
- b) L'itération
- c) La collaboration
- d) L'approche holistique

Bonne réponse : a

Bien sûr, il s'agit du principe directeur l'existant. On regarde les modules logiciels, mais aussi les composants matériels, les services, les processus, les procédures...

Le principe directeur Itération consiste à mettre en œuvre les bonnes pratiques par itérations successives, en s'appuyant sur la méthode donnée par M. Deming, "la roue de Deming", pour avancer progressivement.

Le principe directeur la collaboration réside dans le partage, le travail en équipe, et demande de communiquer fortement sur les actions réalisées, les objectifs atteints, les actions en cours, et les objectifs à atteindre.

Le principe directeur approche holistique amène à réunir toutes les parties prenantes (internes ou externes) pour identifier tous ensemble la valeur du service fourni (en termes de fonctionnalités et d'usage).

*Voir le chapitre Les principes directeurs*

### **Question 33**

Comment doit-on implémenter la pratique gestion des demandes de services pour qu'elle soit la plus efficace ?

- a) En prenant en compte en permanence les compliments et les plaintes
- b) En utilisant des outils self-service comme un portail
- c) En définissant des processus et des procédures
- d) En implémentant la pratique gestion des incidents

Bonne réponse : b

La meilleure réponse est l'implémentation d'outils self-service et l'automatisation de cette pratique. Bien sûr la réponse a) n'est pas fausse : il faut toujours prendre en compte les compliments et les plaintes. La réponse c) n'est pas fausse non plus : définir des processus et des procédures rendront cette pratique beaucoup plus efficace. Mais la réponse b) est une recommandation forte de la démarche ITIL 4.

L'implémentation de la pratique gestion des incidents n'a pas directement de lien avec la gestion des demandes de services.

Voir la section *La pratique gestion des demandes de services* du chapitre *Présentation en détail des pratiques ITIL 4*

#### **Question 34**

Quel terme définit les fonctionnalités d'un service dans la terminologie ITIL ?

- a) La garantie
- b) Le coût
- c) Le risque
- d) L'utilité

Bonne réponse : d

L'utilité définit les fonctionnalités d'un service (ce que les Anglais appellent le fit for needs). La garantie définit l'usage (fit for use).

Voir le chapitre *Présentation générale d'ITIL 4*

#### **Question 35**

Quelle est la mission de la pratique supervision et gestion des événements ?

- a) S'assurer que les données sur le système d'information sont disponibles pour la direction tous les mois
- b) Minimiser l'impact des incidents en restaurant les services dégradés le plus rapidement possible
- c) Surveiller les services et les composants des services et enregistrer et prendre en compte les changements d'état
- d) Protéger les informations métier dont l'entreprise a besoin

Bonne réponse : c

Surveiller les services et les composants est la mission de la supervision et enregistrer et gérer les changements d'état est la mission de la gestion des événements.

La réponse a) correspond à la pratique mesures et rapports.

La réponse b) décrit la pratique gestion des incidents.

Et la réponse d) décrit la mission de la pratique gestion de la sécurité informatique.

*Voir le chapitre Les pratiques*

### **Question 36**

Identifiez le mot manquant dans la phrase suivante :

Les quatre dimensions de la démarche ITIL 4 sont : l'organisation et les personnes, l'information et la technologie, \_\_\_\_\_, le flux de valeur et les processus.

- a) Les partenaires et les fournisseurs
- b) Les produits
- c) Les pratiques
- d) Les fournisseurs

Bonne réponse : a

Bien sûr, il s'agit des partenaires et des fournisseurs.

*Voir la section Les quatre dimensions du chapitre Les grands principes de la démarche ITIL 4*

### **Question 37**

De quel principe directeur la promotion fait-elle partie intégrante ?

- a) L'itération
- b) L'existant
- c) La collaboration
- d) La valeur

Bonne réponse : c

Le principe directeur la collaboration doit préciser comment on va communiquer sur les démarches de travail collaboratif (voir la question 32).

*Voir le chapitre Les principes directeurs*

### **Question 38**

Quelle est la cinquième étape de la démarche d'amélioration continue en sept étapes ?

- a) Quelle est la vision future ?
- b) Y aller
- c) Comment y aller ?
- d) Sommes-nous arrivés ?

Bonne réponse : b

Réaliser les actions est la cinquième étape du modèle d'amélioration continue.

La réponse a) correspond à la première étape, la réponse c) est relative à la quatrième étape et la d) à l'étape numéro six.

*Voir le chapitre L'amélioration continue*

### **Question 39**

Les principaux livrables de l'activité Améliorer de la chaîne de valeur des services sont :

- 1 - La liste des améliorations recensées
  - 2 - Les performances actuelles des produits et des services
  - 3 - Les engagements pris en interne et en externe
  - 4 - Les retours des parties prenantes
- a) La 1 et la 4 seulement
  - b) La 2, la 3 et la 4 seulement
  - c) Toutes
  - d) La 1, la 2 et la 3 seulement

Bonne réponse : d

La réponse d) est la bonne réponse. Les retours des parties prenantes sont un point d'entrée de l'activité Améliorer et non un livrable.

*Voir le chapitre Les activités de la chaîne de valeur des services*

#### **Question 40**

Comment mesure-t-on la satisfaction client ?

- a) En allant parler avec les utilisateurs
- b) Par des enquêtes de satisfaction et des indicateurs métiers
- c) Avec des indicateurs métier uniquement
- d) Par des enquêtes de satisfaction à froid

Bonne réponse : b

Les enquêtes de satisfaction (à froid ou à chaud) auprès des utilisateurs sont très importantes, mais elles doivent être complétées par des indicateurs métier qualitatifs et quantitatifs. Les réponses c) et d) ne suffisent donc pas.

Parler avec les utilisateurs, c'est bien, mais il faut le formaliser.

*Voir la section La pratique gestion des niveaux de service du chapitre Présentation en détail des pratiques ITIL 4*