

# Les réponses à l'examen blanc n°2

## Question 1

Laquelle des affirmations suivantes décrit le MIEUX un problème ?

- a) Une erreur connue pour laquelle la cause et la solution ne sont pas encore connues
- b) La cause de deux incidents ou plus
- c) Un incident sévère qui a un impact critique pour le métier
- d) La cause d'un ou plusieurs incidents

Bonne réponse : a

Une erreur connue est la transformation d'un problème lorsque l'on a découvert la vraie cause du problème (et non la cause des incidents sous-jacents) et que l'on a à sa disposition une solution temporaire ou définitive. Donc la réponse a) est la meilleure réponse.

La réponse b) est ambiguë, car bien sûr un problème vient d'une situation d'incidents récurrents (donc deux incidents minimum), mais ici on ne précise pas s'il s'agit de deux incidents identiques.

La réponse c) est bonne (lorsque l'on a un incident majeur, on va ouvrir un problème après la clôture de cet incident), mais tous les problèmes ne proviennent pas d'un incident majeur.

Voir les sections *La pratique gestion des incidents* et *La pratique gestion des problèmes* du chapitre Présentation en détail des pratiques ITIL 4

## Question 2

Qu'est-ce qui décrit le MIEUX un changement standard ?

- a) Un changement touchant les politiques et les directives établies par le fournisseur de services
- b) Un changement qui suit correctement les procédures requises par le processus de gestion des changements

c) Un changement préalablement autorisé qui a une procédure établie, dont on connaît les risques et les coûts

d) Un changement issu du résultat d'un audit

Bonne réponse : c

Un changement standard est un changement qui est simple, sous contrôle, documenté et qui sera répétitif. Pour cela, il sera pré-autorisé, la première fois de sa mise en œuvre. La réponse c) est la bonne réponse.

La réponse b) correspond à tous types de changements. On doit suivre les procédures adaptées pour mettre en œuvre tous les types de changements.

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

### **Question 3**

À quoi sert le modèle RACI dans la définition de la gestion des services ?

- a) Il définit les activités des pratiques
- b) Il clarifie les rôles des acteurs de la gestion des services
- c) Il identifie les livrables des procédures et qui doit les fournir
- d) Il identifie les types de risques liés aux processus

Bonne réponse : b

Le modèle RACI définit les rôles des personnes et des organisations dans la gestion des services : R pour réalisateur, A pour redevable (accountable comme disent les Anglais), C pour consulté et I pour informé.

Voir le chapitre *La terminologie ITIL 4*

### **Question 4**

Un service n'est pas très fiable, mais quand il fonctionne, il apporte une grande valeur aux utilisateurs. Cette combinaison peut être décrite comme :

- a) Une haute utilité et une faible garantie

b) Une haute utilité et une haute garantie

c) Une faible utilité et une haute garantie

d) Une faible utilité et une faible garantie

Bonne réponse : a

Puisque ce service apporte de la valeur aux utilisateurs, c'est parce que ces fonctionnalités sont bien adaptées aux besoins : donc une haute utilité (comme disent les Anglais *fit for needs*). D'autre part, comme il n'est pas très fiable, il a un taux de disponibilité faible et donc un usage difficile. L'usage est nommé dans la terminologie ITIL par garantie (en anglais, *fit for use*).

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

### Question 5

Lesquels des énoncés suivants concernant le Centre de Services sont INCORRECTS ?

1 - Un centre de services local soutient l'organisation entière à partir d'un endroit spécifique

2 - Un centre de services virtuel va essayer de mettre en relation directement la meilleure personne capable de répondre à l'utilisateur qui appelle, en fonction de l'heure, de l'endroit de l'appel, du métier

a) Le 2 seulement

b) Le 1 seulement

c) Les deux

d) Aucun

Bonne réponse : a

La vocation d'un centre de services virtuel est d'essayer de mettre en relation une personne compétente en fonction de l'utilisateur qui appelle ou de la problématique remontée par la personne qui appelle.

Un centre de services local soutient uniquement le site qu'il dessert. Pour soutenir une organisation entière à partir d'un endroit unique, on parlera de centre de services

centralisé.

La bonne réponse est donc la réponse a).

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

### Question 6

Que doit toujours fournir un service informatique ?

- a) De la valeur
- b) Des risques
- c) De la garantie
- d) De l'utilité

Bonne réponse : a

Un service informatique doit absolument fournir de la valeur. C'est la base de la gestion de services. Par contre, cette valeur va s'appuyer sur les deux notions que sont l'utilité (les fonctionnalités) et la garantie (l'usage).

Un service peut avoir des risques, mais on espère le moins possible.

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

### Question 7

Laquelle des affirmations suivantes N'est PAS un objectif de la pratique gestion des problèmes ?

- a) Prévenir les problèmes et les incidents découlant de ceux-ci
- b) Gérer les problèmes tout au long de leur cycle de vie
- c) Intervenir auprès de la pratique gestion des incidents en tant que niveau d'expertise pour les escalades
- d) Minimiser l'impact des incidents qui ne peuvent pas être évités

Bonne réponse : c

La mission de la gestion des problèmes est de limiter le nombre des incidents, de minimiser les impacts des incidents récurrents et de prévenir les futurs incidents et problèmes. Évidemment, la pratique gestion des problèmes doit contrôler et gérer le suivi des problèmes et des erreurs connues.

Concernant la bonne réponse, on utilise trop souvent dans les entreprises les experts de la gestion des problèmes pour intervenir en escalade dans la gestion des incidents. S'ils interviennent dans cette situation, ce n'est pas dans leurs rôles d'experts en problèmes, mais d'experts niveau 3 de la gestion des incidents.

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

### Question 8

Parmi les termes ci-dessous, lesquels sont des architectures de centre de services recommandés par la démarche ITIL 4 ?

- 1 - Un centre de services local
  - 2 - Un centre de services virtuel
  - 3 - Un centre d'assistance
  - 4 - Un centre de services centralisé
- a) Le 1, le 2 et le 4 seulement
  - b) Toutes
  - c) Le 1, le 3 et le 4 seulement
  - d) Le 1, le 2 et le 3 seulement

Bonne réponse : a

Un centre de services local ou de proximité, un centre de services centralisé et un centre de services virtuel sont les trois types de centres de services recommandés par ITIL 4. Dans la version ITIL V3, on identifiait un quatrième type, le centre de services "following the sun" pour une structure ouverte 24 h/24 7j/7, mais ce n'est pas retenu dans la démarche ITIL 4.

Par contre, un centre d'assistance (en anglais, help desk) n'est pas la bonne réponse : on

est alors trop en réaction vis-à-vis des utilisateurs et donc pas assez proactif.

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

### **Question 9**

Quelle affirmation ci-dessous décrit le MIEUX un "Incident Majeur" ?

- a) Un incident qui est si complexe qu'il demande une analyse de sa cause fondamentale
- b) Un incident qui demande l'implication d'un grand nombre de personnes pour le résoudre
- c) Un incident qui est escaladé auprès de la direction
- d) Un incident qui a un impact fort pour le métier et qui va engendrer une procédure spécifique de gestion

Bonne réponse : d

Un incident majeur a un fort impact sur un des métiers critiques de l'entreprise. Lorsqu'il est détecté, une procédure appelée cellule de crise est déclenchée. Si la mise en œuvre d'un changement est nécessaire pour restaurer le service, alors ce changement sera déclaré comme changement urgent et demandera une autorisation auprès de l'instance concernée, le comité des changements urgents, l'ECAB.

Dans la gestion d'incident, on va d'abord se focaliser sur la restauration du service, avant de comprendre la cause fondamentale.

Le nombre de personnes impliquées dans une résolution d'incident n'a aucun rapport avec l'impact que peut avoir l'incident sur les métiers.

Un incident qui est escaladé vers la direction suite à une procédure s'appelle escalade hiérarchique. Il est vrai que les incidents majeurs vont suivre cette procédure, mais d'autres aussi, car même s'ils ne sont pas majeurs, ils peuvent être impactants sur un service non critique.

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

### **Question 10**

Quel est le document qui décrit un accord entre un client et le fournisseur de services

informatiques en identifiant un service et le niveau de qualité de service associé ?

- a) Une proposition technique décrivant une architecture logicielle et matérielle
- b) Un accord de services de type SLA
- c) Un accord de partenariat entre l'informatique et un prestataire externe
- d) Un mémorandum d'entente commerciale

Bonne réponse : b

Un accord de type SLA (en anglais *Service Level Agreement*) est un document qui va définir un service et sa qualité de service. C'est un engagement de résultat entre un client et le fournisseur du service.

La réponse c) n'est pas fausse, mais incomplète. Un accord de partenariat ne donnera pas toutes les informations contenues dans un SLA et surtout, il risque de ne pas avoir l'engagement de résultat.

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

### **Question 11**

Quelle est la définition d'un sponsor ?

- a) Une personne qui utilise des services
- b) Une personne qui autorise un budget pour mettre en œuvre un service
- c) Une personne qui travaille dans les équipes de développement comme un chef de projet
- d) Une personne qui spécifie les besoins métier pour un nouveau service

Bonne réponse : b

Le sponsor est la personne qui apporte le budget pour la mise en œuvre d'un service, c'est-à-dire sa définition, son développement, sa mise en service, son support et sa maintenance. Dans ITIL 4, on précise que le sponsor est une personne identifiée et non une organisation (comme par exemple la Direction financière).

Une personne qui utilise les services est un utilisateur.

Le chef de projet est en charge de développer un produit qui répond aux spécifications du métier.

Une personne qui spécifie les besoins métier est un client (ou une maîtrise d'ouvrage).

Voir le chapitre *La terminologie ITIL 4*

### **Question 12**

Quelle est la mission de la pratique gestion des mises en production ?

- a) Déployer les versions logicielles et mettre en place les architectures techniques
- b) Être garant de la mise en œuvre des changements nouveaux, des évolutions et des correctifs quand ils sont disponibles pour l'utilisation
- c) S'assurer que les risques liés aux changements sont sous contrôle
- d) Regarder si les services qui vont être mis en production sont bien utilisables par les utilisateurs

Bonne réponse : b

C'est une question difficile et délicate, car trois pratiques sont très proches, mais la bonne réponse est la b) : la gestion des mises en production, la gestion des déploiements de services et la gestion des changements.

La gestion des mises en production est responsable de mettre en service : c'est-à-dire s'assurer que les produits qui supportent le service ont bien été testés, et sont donc disponibles pour leur mise en place. Elle intervient sous le contrôle de la pratique gestion des changements. Cette dernière contrôle aussi les risques (réponse c).

La gestion des déploiements des services est une pratique dont la mission est de déployer les versions, qu'elles soient logicielles ou matérielles (c'est la réponse a).

La réponse d) est plus du ressort de la pratique gestion niveaux de service, qui doit s'assurer que les fonctionnalités du service correspondent aux besoins des utilisateurs.

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

### **Question 13**

Votre entreprise a décidé de mettre en œuvre un outil de partage d'information de type

"SharePoint". Quelle dimension de la démarche ITIL 4 est directement concernée par cette décision ?

- 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 : b

La dimension concernée est l'information et la technologie. L'information, car un outil de type "SharePoint" va structurer les données de l'entreprise et la partie technologie va être concernée dans le choix de l'outil.

Bien sûr, les trois dimensions vont aussi être concernées, mais moins directement.

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

#### **Question 14**

Quelle affirmation concernant la chaîne de valeur des services est correcte ?

- a) Les pratiques sont des composants de la chaîne de valeur des services
- b) L'amélioration continue est un composant de la chaîne de valeur des services
- c) La chaîne de valeur des services reçoit et fournit des indicateurs permettant de réaliser des actions futures
- d) Les activités de la chaîne de valeur des services fonctionnent indépendamment les unes des autres

Bonne réponse : c

Chaque activité de la chaîne de valeur des services possède des entrées et des livrables. Elles sont interdépendantes les unes des autres : les livrables des unes donnent des entrées pour les autres. On rappelle les six activités : la planification, l'amélioration, l'engagement, la conception et la transformation, l'approvisionnement et la construction, et la fourniture et le support.

Les pratiques sont des composants du système global à valeur de service SVS, comme la chaîne de valeur des services, de même que l'amélioration continue.

La réponse d) est fausse car les activités sont interconnectées.

Voir le chapitre *La chaîne de valeur des services*

### **Question 15**

Dans le modèle d'amélioration continue en sept étapes, quelle est l'étape après "Où voulons-nous aller ?"

a) Quelle est la vision ?

b) Comment y allons-nous

c) Continuons l'élan

d) Où sommes-nous ?

Bonne réponse : b

"Où voulons-nous aller ?" est l'étape 3 du modèle d'amélioration continue, donc la bonne réponse est bien "Comment y allons-nous ?".

"Quelle est la vision ?" est l'étape 1.

"Continuons l'élan" est l'étape 7.

"Où sommes-nous ?" est l'étape 2.

Voir le chapitre *L'amélioration continue*

### **Question 16**

Qui peut déclarer un incident ?

a) Une personne du centre de services

b) Un utilisateur

c) Un administrateur technique

d) Tout le monde

Bonne réponse : d

C'est une question difficile. Un incident est détecté par un utilisateur ou un outil de supervision. Les réponses b) et c) ne sont donc pas fausses, mais incomplètes.

La réponse a) n'est pas fausse non plus car, dans de nombreuses entreprises, les utilisateurs ne déclarent pas directement les incidents. Ils appellent le centre de services, et c'est lui qui va déclarer l'incident si cela en est vraiment un.

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

### **Question 17**

Quelle pratique va formaliser un processus pour réduire le nombre de dysfonctionnements afin d'améliorer la qualité de service ?

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

Bonne réponse : c

La pratique gestion des problèmes a pour mission de réduire le nombre d'incidents pour améliorer la disponibilité des services et donc augmenter la qualité de services.

Il ne faut pas confondre avec la pratique gestion des incidents qui n'agit pas sur le nombre d'incidents, mais sur la durée de l'incident. Elle doit restaurer au plus vite le service.

La pratique gestion des niveaux de service, quant à elle, regarde globalement la qualité de services et pourra demander à la gestion des problèmes d'intervenir si nécessaire.

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

### **Question 18**

Laquelle de ces notions N'est PAS un composant du système global SVS ?

- a) Les principes directeurs
- b) Les procédures
- c) La chaîne de valeur des services
- d) L'amélioration continue

Bonne réponse : b

Les composants du système global à valeur de service SVS sont au nombre de cinq : la chaîne de valeur des services, les pratiques, les principes directeurs, la gouvernance et l'amélioration continue.

Voir la section *Un système global* du chapitre *Les grands principes de la démarche ITIL 4*

#### **Question 19**

Un changement standard a été demandé pour créer un compte e-mail d'un nouvel embauché. Qui devrait autoriser ce changement ?

- a) Le responsable du nouvel embauché
- b) Le comité de validation des changements (le CAB)
- c) Le nouvel embauché lui-même
- d) Personne, car le changement est déjà pré-autorisé

Bonne réponse : d

Il s'agit bien là d'un exemple de changement standard. Un changement standard est un changement répétitif qui est simple, sous contrôle, sans risque et documenté. Il est de, par sa définition même, pré-accepté.

Le comité de validation des changements, lui, intervient uniquement pour les changements dits normaux. Par contre, il est intervenu pour pré-accepter le changement standard.

La réponse a) est intéressante, car c'est sûrement le responsable du nouvel embauché qui fera la demande via la pratique gestion des demandes de services.

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

## Question 20

Retrouvez le mot manquant dans la phrase suivante :

La pratique gestion des demandes de services devrait \_\_\_\_\_ le plus possible son processus et ses procédures.

- a) Simplifier
- b) Complexifier
- c) Automatiser
- d) Expliciter

Bonne réponse : c

Automatiser est le maître-mot de cette pratique, de manière à réduire les interventions, à ne pas limiter les plages de sollicitations, et à fluidifier au maximum les procédures. C'est bien sûr la meilleure réponse, même si la réponse a) n'est pas fausse.

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

## Question 21

Quelle activité de la chaîne de valeur des services devrait prendre en charge les tâches de la pratique centre de services ?

- a) Engager
- b) Concevoir et transformer
- c) Obtenir et construire
- d) Fournir et supporter

Bonne réponse : d

L'activité Fournir et supporter de la chaîne de valeur des services s'assure que les services sont fournis et supportés conformément aux contrats de services SLA. En particulier lorsque le centre de services traite les incidents remontés par les utilisateurs, il va catégoriser et mettre les priorités pour ces incidents dans le cadre de l'activité support.

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

### **Question 22**

Quel type de changement doit être évalué, autorisé et planifié par le CAB avant sa mise en œuvre ?

- a) Changement normal
- b) Changement urgent
- c) Changement standard
- d) Tous les types de changements

Bonne réponse : a

Un changement normal doit être évalué, autorisé et planifié par le comité des changements (CAB). Pour les changements urgents, c'est le rôle du comité d'urgence (ECAB) de gérer ces tâches.

Un changement standard a été pré-autorisé et déjà évalué, car il doit être sous contrôle, documenté et avec des procédures opérationnelles définies pour le mettre en œuvre.

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

### **Question 23**

À quelle fréquence doit-on modifier les principes directeurs ?

- a) Tous les mois
- b) Tous les trimestres
- c) Uniquement quand c'est nécessaire
- d) Tous les ans

Bonne réponse : c

Dans la démarche ITIL 4, on ne précise rien sur la fréquence de modification des principes directeurs. Par contre, l'important dans cette notion de principes directeurs est que ce sont

des guides qui doivent permettre de cadrer un certain nombre de grandes idées, qui vont elles-mêmes structurer la manière de travailler pour les équipes informatiques, et plus globalement l'entreprise. On modifiera ou on ajustera ces principes directeurs uniquement quand cela est nécessaire et surtout pas trop souvent.

Voir le chapitre *Les principes directeurs*

#### **Question 24**

Quel est le principal bénéfice que va apporter le principe directeur "l'itération" ?

- a) Avancer par objectifs atteignables à court terme
- b) Connaître la valeur apportée par chaque service et à qui elle bénéficie
- c) Décider à partir de données factuelles
- d) Appréhender et évaluer la complexité de votre système d'information et en particulier les relations entre chaque élément

Bonne réponse : a

Le principe directeur "l'itération" va s'appuyer sur la méthode donnée par M. Deming, "la roue de Deming", pour avancer progressivement : planifier d'abord des activités avec un but atteignable à court terme, réaliser et déployer les actions, vérifier que le but est bien atteint, enfin ajuster si nécessaire certains points. C'est donc la réponse a) qui est la bonne réponse.

La réponse b) concerne le principe directeur "la valeur".

La réponse c) est la mission du principe directeur "l'existant".

Et la réponse d) est une tâche du principe directeur "l'approche holistique".

Voir le chapitre *Les principes directeurs*

#### **Question 25**

Parmi les notions suivantes, lesquelles sont des principes directeurs de la démarche ITIL 4 ?

1 - La valeur

2 - L'existant

3 - Les pratiques

4 - La collaboration

a) La 1 et la 2 seulement

b) La 1, la 2 et la 4 seulement

c) Toutes

d) La 1, la 2 et la 3 seulement

Bonne réponse : b

Les principes directeurs sont au nombre de six : la valeur, l'existant, l'itération, la collaboration, l'approche holistique, le pragmatisme et l'optimisation.

Les pratiques sont un composant de système global à valeur de service SVS au même titre que les principes directeurs.

Voir le chapitre *Les principes directeurs*

## Question 26

Retrouvez le mot manquant dans la phrase suivante :

La pratique centre de services traite les demandes provenant des \_\_\_\_.

a) Clients

b) Utilisateurs

c) Fournisseurs

d) Partenaires

Bonne réponse : b

La pratique centre de services est le point de contact unique entre les équipes informatiques et les utilisateurs.

Les clients dialoguent avec les acteurs de la pratique gestion des niveaux de service, et les

fournisseurs et partenaires avec la gestion des fournisseurs.

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

### **Question 27**

La démarche ITIL 4 est basée sur des bonnes pratiques. Qu'est-ce qu'une bonne pratique ?

- a) Les bonnes pratiques sont des documents qui définissent des exigences, et donnent des directives et des caractéristiques à utiliser
- b) Les bonnes pratiques sont des documents élaborés par une entreprise ou un groupement d'entreprises qui préconisent des exigences, des spécifications, et des lignes directrices à appliquer
- c) Les bonnes pratiques forment un cadre de travail qui donne des recommandations pour accéder aux meilleures caractéristiques d'un produit, ou aux meilleures pratiques d'un métier
- d) Les bonnes pratiques désignent un recueil de préconisations issues du monde professionnel et qui font consensus sur un domaine donné

Bonne réponse : d

Les bonnes pratiques proviennent du monde DES entreprises. Les bonnes pratiques doivent avoir prouvé qu'elles apportaient des bénéfices aux entreprises, et cela dans des contextes différents. Il n'y a rien de prescriptif, ce sont des recommandations. Elles sont compilées dans un recueil qui est souvent diffusé par une association.

La réponse a) correspond à la définition d'une norme.

La réponse b) est celle d'un standard. Un standard provient d'une entreprise qui va chercher à imposer son standard.

La réponse c) désigne un référentiel adapté à un produit ou un type de métier spécifique.

Voir le chapitre *Présentation générale d'ITIL 4*

### **Question 28**

Le document SLA, accord de niveau de service, doit inclure un certain nombre d'informations. Dans la liste suivante, lesquelles font partie du SLA ?

1 - La description du service en termes de fonctionnalités (ou un pointeur sur les informations qui décrivent le service dans le catalogue des services)

2 - Les heures d'ouverture du service (heures, jours, périodes de l'année)

3 - Le taux de disponibilité sur une période donnée

4 - La durée maximale d'indisponibilité

a) La 1 et la 2 seulement

b) Toutes

c) Aucune

d) La 2, la 3 et la 4

Bonne réponse : b

Toutes et bien plus d'informations. Un SLA décrit un engagement de résultat. Dans certaines entreprises, les SLA ne contiennent pas la description des fonctionnalités du service concerné. Dans la démarche ITIL, on demande à ce qu'il n'y ait pas d'ambiguïté sur les fonctionnalités du service. Donc, dans le SLA, soit on donne les fonctionnalités du service, soit on précise un pointeur sur un document de type spécifications fonctionnelles du service.

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

### Question 29

Les pratiques de la démarche ITIL 4 sont au nombre de 34. Elles sont classées par type. Lequel N'est Pas un type de pratiques pour ITIL 4 ?

a) Pratiques de gestion des services

b) Pratiques de conception

c) Pratiques générales

d) Pratiques de gestion de la technologie

Bonne réponse : b

Il y a quatorze pratiques générales, dix-sept pratiques de gestion des services et trois pratiques de gestion de la technologie.

Voir le chapitre *Les pratiques*

### Question 30

Dans la liste suivante, quelles sont les entrées du système global SVS ?

- 1 - Les opportunités
- 2 - Les demandes
- 3 - Les résultats
- 4 - Les procédures
  - a) Toutes
  - b) La 2 et la 3 seulement
  - c) La 1 et la 2 seulement
  - d) La 1, la 2 et la 3

Bonne réponse : c

Le système global à valeur de service SVS prend en entrée les opportunités et les demandes pour les transformer en valeur.

Voir la section *Un système global* du chapitre *Les grands principes de la démarche ITIL 4*

### Question 31

Un incident survient. Il est remonté via le centre de services vers le processus de gestion des incidents. Le premier niveau de cette pratique intervient. Malheureusement, il ne sait pas rétablir le service. Il passe alors l'incident au niveau deux. Comment appelle-t-on cette situation ?

- a) Une escalade
- b) Une erreur connue
- c) Un problème

d) Une défaillance

Bonne réponse : a

Il s'agit d'une escalade que l'on va appeler escalade fonctionnelle, car on remonte l'incident vers des personnes compétentes dans le contexte spécifié. De même, si le niveau deux ne sait pas répondre non plus, l'incident passera en escalade fonctionnelle vers le niveau trois.

Un problème ou une erreur connue sont des termes appartenant à la pratique gestion des problèmes et à celle de gestion des incidents.

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

### **Question 32**

Pourquoi les incidents sont-ils priorisés ?

- a) Pour mieux retrouver les problèmes et les erreurs connues associées
- b) Pour identifier au plus vite l'équipe support qui doit intervenir pour sa correction
- c) Pour s'assurer que les incidents qui ont le plus d'impact sur les métiers seront traités en premier
- d) Pour encourager le travail collaboratif entre les équipes supports

Bonne réponse : c

On ne peut pas dimensionner les équipes qui travaillent sur les incidents de sorte qu'une personne compétente soit affectée sur chaque incident lorsqu'il arrive. Il faut donc trier les incidents en fonction de l'impact et de l'urgence. L'impact correspond à l'effet de l'incident sur l'utilisation du service et l'urgence est le temps alloué pour rétablir le service avant que l'effet ne se fasse sentir. Le résultat de ce tri donne la priorité de l'incident. On traitera donc les incidents par ordre de priorité décroissante.

La réponse b) correspond à la catégorisation d'un incident.

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

### **Question 33**

Cette notion fondamentale est présente dans toute la démarche ITIL dès le début des travaux sur les bonnes pratiques dans les années 80 et bien sûr conservée dans ITIL 4. Quelle est-elle ?

- a) La notion de service
- b) La notion de processus
- c) La notion d'utilisateur
- d) La notion de fournisseur

Bonne réponse : a

La notion de service est la base de toute la démarche ITIL. On ne fournit pas un applicatif, un produit logiciel, un matériel... mais un service. Un service est une application fonctionnant sur un environnement matériel approprié pour des utilisateurs formés, qui ont reçu une documentation, et qui ont un support à leur disposition.

Bien sûr, les réponses b), c) et d) sont bonnes aussi, mais la réponse a) représente bien la notion fondamentale de la démarche ITIL.

Voir le chapitre Présentation générale d'ITIL 4

#### Question 34

Dans l'exemple suivant, retrouvez les deux mots manquants :

Le service de messagerie électronique d'une entreprise est un \_\_\_\_ qui s'appuie sur des \_\_\_\_ comme l'outil de messagerie lui-même issu d'un éditeur logiciel, mais aussi sur un logiciel d'agenda électronique, d'annuaire d'entreprise, d'outils d'archivage...

- a) Service, produits
- b) Produit, services
- c) Service, logiciels
- d) Produit, applicatifs

Bonne réponse : a

On l'a vu dans la question précédente, on fournit des services aux utilisateurs. Dans ITIL 4,

les services s'appuient sur un ou plusieurs produits (qu'ils soient logiciels ou matériels).

Voir le chapitre *Présentation générale d'ITIL 4*

### Question 35

Parmi les composants suivants, lesquels font partie du système à valeur de service (SVS) ?

1 - La chaîne de valeur des services

2 - L'amélioration continue

3 - Les principes directeurs

4 - Les pratiques

a) Tous

b) Aucun

c) Le 1 et le 2 seulement

d) Le 1, le 2 et le 3 seulement

Bonne réponse : a

Le système global à valeur de services SVS comprend cinq composants : la chaîne de valeur des services, l'amélioration continue, les principes directeurs, les pratiques et la gouvernance.

Voir la section *Un système global* du chapitre *Les grands principes de la démarche ITIL 4*

### Question 36

Qu'est-ce qu'un risque ?

a) Le risque est un évènement possible qui pourrait causer un dommage ou qui pourrait faire apparaître plus de difficultés que prévu dans l'atteinte d'un objectif

b) Le risque est la probabilité qu'un évènement malheureux arrive

c) Le risque est une menace créée par des facteurs extérieurs

- d) Le risque est un évènement qui amène des surcoûts

Bonne réponse : a

La réponse a) est exactement la définition du risque pour ITIL 4.

La réponse b) décrit la vulnérabilité vis-à-vis d'une menace. C'est bien une probabilité que le risque arrive. Un risque n'est pas une probabilité, mais un événement.

Voir le chapitre *La terminologie ITIL 4*

### **Question 37**

Les organisations et les personnes, l'information et la technologie, les partenaires et les fournisseurs, le flux de valeur et les processus sont des notions de la démarche ITIL 4. Que sont-elles ?

- a) Les composants du système global à valeur de service SVS
- b) Les activités de la chaîne de valeur des services
- c) Les principes directeurs
- d) Les dimensions

Bonne réponse : d

Il s'agit des quatre dimensions.

Les composants du système SVS sont au nombre de cinq.

Les activités de la chaîne de valeur des services sont au nombre de six.

Il y a sept principes directeurs.

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

### **Question 38**

Dans la liste suivante de documents, lesquels sont des documents d'entrée pour l'activité "concevoir et transformer" ?

- 1 - Le portefeuille de projets et le portefeuille de services

2 - Les politiques d'architecture

3 - Les rapports d'améliorations

4 - Les contrats avec les fournisseurs internes et externes approuvés

a) Tous

b) Aucun

c) Le 1 et le 2 seulement

d) Le 1, le 2 et le 3 seulement

Bonne réponse : a

Ce sont tous des documents d'entrée pour cette activité. Les portefeuilles projets et services sont donnés par l'activité "planification", les contrats fournisseurs par l'activité "engagement".

Pour information, voici quelques livrables de l'activité "concevoir et transformer" : les spécifications des produits et des services, les demandes et expressions de besoin vis-à-vis des fournisseurs, les informations sur les changements à soumettre pour approbation...

Voir le chapitre *Les activités de la chaîne à valeur de service*

### Question 39

La planification, l'amélioration, l'engagement, la conception et la transformation, la fourniture et le support sont des activités de la chaîne de valeur des services. Il en manque une. Laquelle ?

a) L'approvisionnement et la construction

b) L'itération

c) Les pratiques

d) La collaboration

Bonne réponse : a

ITIL 4 définit six activités. L'activité approvisionnement et construction est positionnée

entre l'activité conception et transformation et l'activité fourniture et support.

L'itération est un principe directeur.

Les pratiques sont un des composants du système global SVS.

La collaboration est un principe directeur.

*Voir le chapitre Les activités de la chaîne à valeur de service*

#### **Question 40**

Que veut dire une approche holistique ?

- a) Une approche holistique consiste à appréhender les choses de manière globale, comme un ensemble et cet ensemble aura plus de valeur que la somme des éléments qui le constituent
- b) Une approche holistique n'est que du bon sens, c'est faire simple et pratique
- c) Une approche holistique va permettre de simplifier avant d'optimiser et d'automatiser, de définir les indicateurs qui permettront d'apprécier l'optimisation et de collecter la base de référence des indicateurs
- d) Une approche holistique permet d'analyser ce qui s'est bien passé, de profiter pour valoriser le travail de chacun et d'identifier les points qui ne se sont pas passés comme prévu, ce qui est très important pour éviter la répétition des erreurs

Bonne réponse : a

La réponse a) est exactement la définition d'une approche holistique.

La réponse b) décrit le principe directeur, le pragmatisme.

La réponse c) concerne le principe directeur, l'optimisation.

La réponse d) décrit le principe directeur, l'itération.

*Voir le chapitre Les principes directeurs*