**ITIL**

**Corrigé d’examen**

**Instructions**

Ce devoir contient 40 questions et il est noté sur 50 points

Il est composé de deux parties

1. Des questions abordant les notions d’ITIL (questions 1 à 22)
2. Des questions pratiques liées à un scénario (questions 23 à 40)

1. Lisez soigneusement le scénario afin de répondre aux questions.

2. Le scénario ne se base pas sur des organisations réelles. Toutes similitudes avec des organisations connues est une coïncidence.

**1ère partie**

1. (1 point) Parmi les parties prenantes suivantes, laquelle est la **mieux** placée pour définir la valeur d’un service ?

* Le sénior management des Technologies de l’Information
* La gestion financière des services informatiques
* Les clients
* Les fournisseurs

1. (1 point) Quel processus peut aider à identifier et résoudre des incidents et des problèmes associés à la performance d’un service ou d’un composant ?
   * La gestion de la capacité
   * La gestion des fournisseurs
   * La gestion de la technologie
   * La gestion des changements
2. (1 point) Parmi les énoncés suivants concernant le centre de services, lesquels sont **corrects** ?
   1. Il fournit un point de contact unique entre le fournisseur de service et les utilisateurs
   2. Il gère les incidents et les demandes de service
   3. Il s’agit d’un processus de gestion des services  
      Non ce n’est pas un processus mais d’une fonction dans le sens ITIL
   4. Le personnel du centre de services essaie de restaurer le service aussi rapidement que possible
   * 1,2 et 4 seulement
   * 2 et 4 seulement
   * 2 et 3 seulement
   * Tous les énoncés
3. (1 point) Parmi les énumérations suivantes des quatre étapes du cycle de Deming, laquelle est **correcte**
   * Planifier, Mesurer, Surveiller, Rapporter
   * Planifier, Vérifier, Réagir, implémenter
   * Planifier, Faire, Agir, Auditer
   * Planifier, Faire, Vérifier, Agir  
     Plan, Do, check, Act
4. (1 point) Quels rôles sont définis dans le modèle RACI ?
   * Responsable, Atteignable, Consulté, Informé
   * Réaliste, Imputable (accountable), Consulté, Informé
   * Responsable, Imputable (accountable), Consulté, Informé
   * Responsable, Imputable (accountable), Corrigé, Informé
5. (1 point) Quelle phase du cycle de vie des services détermine quels services devraient être offert, et à qui ?

La stratégie des services

1. (1 point) Comment le client détermine la valeur d’un service ?

Le client détermine la valeur d’un service par **l’utilité** que lui rend le service pour faire son business, la **garantie** apportée par le service pour pourvoir assurer la réalisation de son business et l’utilité et la garantie déterminent le **prix** que le client est prêt à payer pour le service

1. (1point) Parmi les énoncés suivants concernant les fonctions, lesquels sont **corrects** ?
2. Ils peuvent inclure des outils
3. Ce sont des groupes qui utilisent des ressources pour mener à bien une ou plusieurs activités
4. Une personne ou un groupe peut remplir plusieurs fonctions
5. Comparés aux processus, ils sont plus onéreux à mettre en œuvre  
   La notion de coût ne concerne pas les fonctions

* Aucun
* 1,2 et 3 seulement
* 1,2 et 4 seulement
* Tous ces énoncés

1. (1 point) Parmi les éléments suivants, lesquels pourraient être considérés comme des parties prenantes dans le cadre d’un projet de gestion de services ?
   1. Les utilisateurs
   2. Les clients
   3. Les fournisseurs
   4. Les fonctions
   * 1 et 2 seulement
   * 3 et 4 seulement
   * 2 et 3 seulement
   * Tous
2. (1 point) Lequel des énoncés suivants est correct pour tout processus
   * La définition des fonctions fait partie de sa conception
   * Il délivre des résultats à un client où une partie prenante
   * Il est effectué par un fournisseur de services externe pour soutenir un client
   * Il est une unité organisationnelle responsable des résultats spécifiques
3. (1 point) Parmi les aspects ci-dessous de conception des services, lesquels doivent être envisagés lors de la conception d’une solution ?
   1. Méthodes de mesure et métriques
   2. Outils et systèmes d’information de gestion
   3. Architectures technologiques
   4. Les processus requis
   * 1 et2 seulement
   * 2 et 3 seulement
   * 2, 3 et 4 seulement
   * Tous
4. (1 point) Quel processus est en premier lieu responsable de l’assemblage, de la construction, des tests et du déploiement des services ?

* La planification et support à la transition
* La gestion des déploiements et des mises en production
* La gestion des actifs de services et des configurations
* La gestion du catalogue de service

1. (1point) Lesquels des énoncés suivants sur les indicateurs clés de performance (KPI) et les métriques sont corrects ?
2. Les métriques des services mesurent un service de bout en bout
3. Chaque KPI devrait être lié à un facteur critique de succès
4. Des métriques peuvent être utilisées afin d’identifier des opportunités d’amélioration
5. Les KPI peuvent être qualitatifs et quantitatifs

* 1seulement
* 2 et 3 seulement
* 1,2 et 4 seulement
* Tous les énoncés

1. (1 point) Une demande d’un client pour un nouveau service doit-elle TOUJOURS être satisfaite ?
   * Oui s’il s’agit d’un client externe car les clients externes paient le service
   * Non s’il s’agit d’un client interne car les clients internes ne paient pas toujours pour le service
   * Non il est de la responsabilité du fournisseur de service d’effectuer une vérification préalable avant que les demandes ne soient satisfaites  
     Le fournisseur de service doit vérifier que les demandes correspondent à la stratégie des services
   * Oui le fournisseur de service doit s’assurer que toutes les demandes pour de nouveaux services sont satisfaites
2. (1 point) Le(s)quel des énoncés suivants sont corrects ?
3. La gestion des problèmes peut soutenir le centre de services par la provision des erreurs connues afin d’accélérer la résolution des incidents
4. La gestion des problèmes est la source unique d’informations pour la gestion des niveaux de services sur l’impact des changements

* 1 seulement
* 2 seulement
* Tous les deux
* Aucun

1. (1 point) Une panne se produisant sur un système est détectée par un outil de surveillance. Ce système soutient un service informatique en production. A quel moment devrait-on soumettre un incident ?
   * Uniquement après que les utilisateurs aient remarqué la panne
   * Un incident ne devrait pas être soumis si les techniciens ont déjà constaté cette panne dans le passé et une solution de contournement existe
   * Uniquement si la panne provoque le non-respect d’un niveau de service
   * Immédiatement afin de limiter ou de prévenir un impact sur les utilisateurs
2. (1 point) Quelle est la meilleure définition d’un modèle d’incident

* Le gabarit qui définit le formulaire de saisie d’incident afin de soumettre des incidents
* Un type d’incident impliquant un type d’élément de configuration (CI) standard
* Un ensemble d’étapes prédéfinies à suivre lorsqu’il faut traiter un type connu d’incident
* Un incident facile à résoudre

1. (1 point) Lequel des énoncés suivants est la meilleure définition d’un évènement ?
   * Une occurrence lors de laquelle un seuil de performance a été dépassé et un niveau de service convenu a été impacté
   * Un changement d’état qui est significatif pour la gestion d’un service informatique
   * Une défaillance système connue qui génère plusieurs rapports d’incidents
   * Une rencontre planifiée avec les clients et le personnel IT pour annoncer un nouveau service ou un programme d’amélioration
2. (1 point) Le(s)quel(s) des énoncés suivants devrait être traité en tant qu’incident ? (Plusieurs réponses possible)

* Un utilisateur ne peut accéder à un service pendant les heures de service
* Un membre autorisé du personnel IT ne peut pas accéder à un service pendant les heures de service
* Une alerte envoi l’information que le seuil de saturation d’un disque est atteint
* Un composant du réseau tombe en panne mais l’utilisateur n’est pas conscient d’une perturbation de service
* Un utilisateur contacte le centre de services au sujet de la lenteur d’une application

1. (1 point) Lequel des énoncés suivants est une description correcte des « quatre P » de la conception de service

* Un processus de quatre étapes pour la conception d’une gestion des services
* Une définition des personnes et produits nécessaires à la réussite de la conception
* Un ensemble de questions qui devraient être posées lors de la revue des spécifications de conception
* Les quatre principaux domaines qui doivent être considérés dans la conception des services

1. (1 point) Lequel des énoncés suivants à propos de la gestion des fournisseurs est incorrect ?

* La gestion des fournisseurs négocie les accords sur les niveaux opérationnels (OLA)
* La gestion des fournisseurs s’assure que les fournisseurs atteignent les attentes du business
* La gestion des fournisseurs conserve des informations dans le système d’information de gestion des fournisseurs et des sous-traitants
* La gestion des fournisseurs négocie les accords externes pour soutenir la fourniture des services

Les OLA sont négociés en Interne

1. (1 points) Lequel des énoncés ci-dessous est un objet premier de la gestion des relations business ?

* Réaliser des activités opérationnelles pour soutenir les services
* S’assurer que toutes les cibles contenues dans les accords sur les niveaux de service sont atteintes
* Maximiser la valeur contractuelle et l’efficacité opérationnelle des services
* Comprendre les besoins du client et s’assurer qu’ils sont satisfaits

**2ème partie**

**Assur‘land**

Assur’Land est une compagnie d’assurance dont le siège social est basé à Paris la défense.

Le siège social accueille tous les services de gouvernance de l’organisation : service financier, service RH, service stratégique.

Le service client qui traite les dossiers des assurés est basé à Rennes. C’est sur ce site qu’est basé aussi le service informatique de l’entreprise.

Assur’land appuie son activité sur un réseau 500 agences réparties sur toute la France. Les agences sont composées à 40 % d’agences en nom propre et de 60 % d’agences détenues par des franchisés.

**Réseau Franchisé Assur’land**

C’est un réseau d’indépendants qui assure et gère les clients d’Assur’land en local. Dans leur convention de franchise, les franchisés ont accès à l’application de gestion interne des assurés. Assur’land ne leur fournit pas l’infrastructure matérielle de leurs agences.

Ils ont accès au catalogue de services d’Assur’Land mais certains services, comme l’accès à la plateforme de service client, sont payant. Seulement 150 d’entre eux ont adhéré à la totalité des services proposés à Assur’Land. Toutefois tous les franchisés peuvent s’appuyer sur le service informatique d’Assur’Land pour la résolution de problèmes.

**Question 23 à 28**

Une nouvelle brique fonctionnelle a été récemment implémentée dans la gestion de service client. Le nombre d‘appels au service client venant des agences a subitement augmenté. Une initiative de gestion de problèmes a été lancée afin de mieux gérer et réduire les incidents

**Problèmes :**

* Les agences rencontrent régulièrement des difficultés pour accéder aux dossiers de leurs assurés.
* Les agences rencontrent des problèmes de génération des contrats des clients au format PDF:

1. (1 point) Quel problème a la **plus haute priorité** et pourquoi ?
   * Le problème d’accès aux dossiers des assurés, car il entraine des coûts significatifs pour Assur’land  
     Non : car n’entraine pas de coût mais une insatisfaction
   * Le problème de génération des PDF, car il entraine des coûts significatifs pour Assur’land  
     Non : car n’entraine pas de coût mais une insatisfaction
   * Le problème de génération des PDF, car il expose Assur’land à un risque significatif  
     Non : La génération des PDF n’est pas un risque
   * Le problème d’accès aux dossiers des assurés, car il réduit la valeur du service  
     Oui : Insatisfaction client qui ne peut pas réaliser son business
2. (1 point) Quelles sont les meilleures étapes à suivre pour **entamer** le travail de gestion des problèmes ?

* Implémenter la gestion des problèmes ITIL, documenter les responsabilités et créer une matrice des responsabilités du modèle RACI  
  Non : Il faut d’abord déterminer quels sont les problèmes
* Développer la documentation des processus, former le personnel du centre de services et implémenter une base des connaissances  
  Non : les processus ne sont pas réalisés par l’exploitation
* Recruter un gestionnaire des problèmes, créer une équipe dédiée à la gestion des problèmes et convenir des objectifs  
  Non : ce n’est pas forcément nécessaire pour gérer les problèmes
* Identifier les incidents les plus récurrents, développer des solutions de contournement et analyser les causes premières.  
  Oui Ce sont les premières étapes pour déterminer si les incidents sont un problème

1. (1 point) Le processus de gestion des problèmes est en cours de développement et d’amélioration à l‘aide de l’approche CSI. Quel est l’objectif de l’étape « **y sommes-nous parvenus** **?** »

* Optimiser l’utilisation des erreurs connues à partir d’une base de connaissances partagée  
  Non : on se trouve dans l’exploitation des processus et on n’analyse pas si les bénéfices *sont atteints*
* S’assurer que la gestion des problèmes est développée de manière efficace.  
  *ON vérifie si les bénéfices sont atteints*
* Créer une liste de problèmes afin de définir des priorités de gestion  
  Non : on se trouve dans l’exploitation des processus et on n’analyse pas si les bénéfices *sont atteints*
* Passer en revue le nombre d’incidents qui sont devenus des problèmes  
  Non : On vérifie les KPI et non les bénéfices

1. (1 point) Des plaintes ont été formulées par les clients au sujet des **retards** dans la résolution des incidents **et** dû au manque de **communication** de la part de l’informatique sur le statut de incidents. Quel est la **meilleure** approche à suivre pour **commencer** à évaluer ses plaintes en appliquant les principes directeurs ?  
   On est ici dans un processus d’amélioration continue. On cherche à améliorer les services

* Effectuer un suivi des temps de résolution des incidents en enregistrant quelques incidents factices  
  Faux : Les plaintes n’en portent pas seulement sur le temps amis aussi sur la communication
* Passer en revue les métriques de gestion des incidents pour voir si les cibles sont atteintes  
  Faux : les objectifs pas encore définis
* Mettre en place un nouveau processus de traitement des incidents pour l’équipe de support  
  Faux : il n’y a aucune évaluation des plaintes
* S’asseoir avec l’équipe de support aux opérations pour voir comment les incidents signalés sont traités.  
  « Observer directement »

1. (1 point) Voici un extrait d’une **revue de réalisation des bénéfices** du projet pour implémenter la gestion des problèmes :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Temps d’indisponibilité du service** | | |
| **Valeur de référence - Initiale** | **Résultat escompté** | **Résultat atteint** |
| =5 heures par mois | < 2 heures par mois | =2,5 heures par mois |

Est-ce une utilisation valable du modèle ?

* Oui, car le temps d’indisponibilité du service est meilleur qu’escompté  
  Non, ça n’est pas la cause de la bonne utilisation
* Oui, car cela montre si un bénéfice a été atteint  
  Oui c’est un modèle valable car il permet de rechercher si les bénéfices ont été obtenus ou pas, même si le résultat escompté n’est pas atteint
* Non, car le résultats atteint est pire qu’escompté.  
  Faux : résultat pas atteint mais le modèle est valable pour le savoir
* Non, car le temps d’indisponibilité du service n’est pas une mesure valide pour la gestion des problèmes.  
  Faux : Le modèle est valable pour savoir si les bénéfices sont atteints ou pas.

1. (3 points) Pour améliorer la gestion des problèmes Assur’Land souhaite faire un meilleur usage des informations et des connaissances détenues par ses équipes et les collaborateurs dans les différentes agences. Quels sont les principes directeurs utilisés :
   1. En s’assurant que le centre de services signale les problèmes enregistrés pour les incidents récurrents.  
         
      Collaborer
   2. En rendant les incidents et les problèmes visibles dans tous les domaines informatiques  
         
      Etre transparent
   3. En écrivant tous les documents dans un langage non technique  
         
      Concevoir pour l’utilisation finale

**Question 29 à 34**

Assur’Land Aquitaine est un groupe de 20 agences sur le sud-Ouest de la France détenues par un franchisé. Celui-ci s’est doté d’un centre de service informatique interne composé de trois analystes basées à Bordeaux. Ils assurent le suivi et la gestion des incidents et des requêtes en utilisant un fichier Excel. Assur’Land Aquitaine a récemment adhéré à l’ensemble du catalogue de services d’Assur’Land.

Dans le cadre de l’amélioration continue et pour un plus grand bénéfice pour ses clients Assur’Land doit faire en sorte que le service informatique d’Assur’Land Aquitaine effectue la transition vers l’outil de centre de données central d’Assur’Land afin d’améliorer le partage et la transparence des données.

Le gestionnaire du centre de service d’Assur’Land est responsable de la transition et un gestionnaire local, basé à bordeaux est responsable des activités sur l’aquitaine.

1. (1 point) Quels rôles du diagramme des sponsors ci-dessous sont des sponsors de renforcement ?
   * Le gestionnaire informatique d’Assur’Land et les analystes du centre de services de Bordeaux
   * Le gestionnaire du centre de services d’Assur’Land et le gestionnaire informatique d’Assur’Land
   * Les analystes du centre de services de Bordeaux et le gestionnaire local de bordeaux
   * Le gestionnaire du centre de services d’Assur’Land et le gestionnaire Local de Bordeaux
2. (1 point) Le gestionnaire local de Bordeaux sait que les analystes du centre de services vont très probablement résister au changement ? Quelle est la **Meilleure** tactique à adopter pour faire face à cette résistance ?
   * Travailler avec le département de communication interne afin de publier des FAQ sur l’intranet de l’organisation
   * Adresser un e-mail aux analystes de centre de services pour leur expliquer l’importance de l’amélioration pour l’organisation
   * Aller à la rencontre des analystes de centre de services et leur expliquer comment ils bénéficieront de l’amélioration  
     Go See
   * Surveiller la situation, et effectuer une revue dans un délai d’un mois afin de déterminer si elle est encore source de préoccupation.
3. (1 point) Voici un extrait d’une matrice des responsabilités du modèle RACI. Quelle combinaison de rôles a été correctement cartographiée pour refléter l’activité de haut niveau à la transition du centre de services ?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Activité | Rôles | | | |
|  | Analyste du centre de service local | Gestionnaire local à Bordeaux | Gestionnaire informatique d’Assur’Land | Gestionnaire du centre de services d’Assur’Land |
| a. | Transition du centre de services | A/R | A | C | C |
| b. | C | R | I | A/R |
| c. | R | A | C | R |
| d. | I | R | R | A |

Un seul Accountable

1. (1point) Quelle est la catégorisation correcte de l’activité de centre de services de Bordeaux en tant que partie prenante vers un outil d’entreprise ?
   * Mineure : le centre de services de Bordeaux est une opération satellite avec quelques analystes. Son impact sur la réussite du projet est mineur.
   * Significative : le centre de services de Bordeaux doit être tenu informé de la transition. Son influence directe est très faible et une communication active est très appropriée.
   * Majeure : le gestionnaire local et les analystes doivent être activement impliqués. Ceci permettra de s’assurer qu’il n’y a pas de résistance une fois la transition effectuée
   * Essentielle : le centre de services doit être pleinement impliqué. Sa coopération est essentielle à la réussite de la transition et a un impact direct sur le projet.
2. (1 point) Quelles est l’activité utilisée pour identifier les points faibles des analystes du centre de services de Bordeaux ?
   * Gérer les parties prenantes
   * Analyser les besoins en formation
   * Gérer les sponsors
   * Créer un sentiment d’urgence
3. (1 point) Lequel des énoncés ci-dessous décrit le mieux l’OCM ?
   * Une norme de gestion des changements organisationnels
   * Une approche de gestion de l’aspect humain du changement
   * Une approche de gestion du changement sur les services
   * Une norme de gestion des changements sur les services

**Question 35 à 40**

Assur’IT a décidé de consolider son centre de services. Les objectifs du projet sont les suivants :

* Réduire les coûts
* Fournir un service plus cohérent (particulièrement pour les utilisateurs finaux)
* Améliorer la qualité de service

La société a nommé un chef de projet qui met actuellement le projet en place. Le chef de projet prévoit d’effectuer une évaluation de l’état actuel.

1. (4 points) Le directeur informatique a décidé d’utiliser un tableau de bord équilibré pour faciliter la définition des métriques et de la mesure afin que les mêmes données soient collectées dans chaque agence. Quel est le meilleur ensemble de CSF de haut niveau à utiliser dans cet objectif ?

|  |  |
| --- | --- |
|  | CSF |
| 1 | Fourniture de services rentable |
| 2 | Niveaux de satisfaction client élevé |
| 3 | Respect de tous les objectifs de service convenus |
| 4 | Processus ITSM efficace |
| 5 | Utilisation efficace de le technologie |
| 6 | Développement efficace du personnel |

* 1,2,3 et 5
* 1,2,4 et 6
* 1,3,4 et 5
* 3,4,5 et 6

Justifier votre choix :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | CSF |  |
| 1 | Fourniture de services rentable | Finances |
| 2 | Niveaux de satisfaction client élevé | Client |
| 3 | Respect de tous les objectifs de service convenus | Client (mal définie trop large) |
| 4 | Processus ITSM efficace | Interne (processus) |
| 5 | Utilisation efficace de la technologie | Finances ou processus (mal définie) |
| 6 | Développement efficace du personnel | Innovation (apprentissage et développement |

1. 1,2,3 et 5 : Ne comporte pas de métriques pour processus et pour innovation
2. 1,2,4 et 6 : inclut des métriques dans les 4 zones du tableau de bord : Finances, Client , processus et Innovation
3. 1,3,4 et 5 : Ne comporte pas de métriques pour innovation et sa métrique client est mal définie
4. 3,4,5 et 6 : Ne comporte pas de métriques pour finances et sa métrique client est mal définie
5. (1 point) Le directeur informatique a décidé que les services fournis aux responsables des agences doivent être améliorées. Il veut mesurer l’impact positif sur la qualité du service offert aux agences. Quel est le KPI qui soutien le **Mieux** ce CSF (Critical Success Factor)
   * Le coût des services fournis aux agences est réduit de 15% en 6 mois  
     Non, même si une réduction de coût est souhaitable, cela ne prouve pas que la qualité de service ait été améliorée pour les clients
   * La satisfaction client augmentent de 25% en un an pour les agences  
     Oui, la satisfaction client est une bonne métrique pour déterminer si les services ont été améliorés, et une augmentation de 25 % de satisfaction représente une amélioration significative
   * La disponibilité des services de connexion est supérieure à 99.9% pour les agences  
     non, cela ne mesure qu’un aspect du service fourni. Rien ne dit que 99.9% est approprié. Il pourrait être inférieur
   * Les délais de résolution des incidents affectant les agences sont réduits à 20% an  
     non, cela ne mesure qu’un aspect du service fourni. Rien n’indique que la résolution d’incident contribue à la qualité de service perçue par le client
6. (6 points) Le directeur informatique a décidé qu’un CSF pour la consolidation sera « Le centre de services fonctionne de manière efficace ».

|  |  |
| --- | --- |
|  | KPI |
| 1 | Taux de satisfaction client moyen d’au moins 80 % à la clôture des appels |
| 2 | Résolution de 90% des incidents de niveau 1 dans un délai de 4 heures |
| 3 | Résolution de 70% des incidents sans escalade |
| 4 | Au moins une amélioration au registre CSI du centre de services est effectuée chaque mois |
| 5 | Catégorisation correcte de 90 % des incidents dès la première fois |

Catégorisez chaque KPI selon la vue dans le tableau ci-dessous

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| KPI | VUES | | | |
| Technologie / Processus / Service | Progrès / Conformité / Efficacité / Efficience | En amont / En aval | Axé vers l’intérieur / Axé vers l’extérieur |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |

Quel est l’ensemble de KPI qui fournit la VUE la plus équilibrée de l’efficacité de centre de services.

* 1,2et 3
* 1,2,et 5
* 1,3 et 4
* 3,4 et 5

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| KPI | VUES | | | |
| Technologie / Processus / Service | Progrès / Conformité / Efficacité / Efficience | En amont / En aval | Axé vers l’intérieur / Axé vers l’extérieur |
| 1 | Service | Efficacité | En aval | Axé vers l’extérieur |
| 2 | Processus/ Services | Efficacité / Efficience | En aval | Axé vers l’extérieur / Axé vers l’intérieur |
| 3 | Processus | Efficacité / Efficience | En aval | Axé vers l’intérieur |
| 4 | Processus | Efficacité / Efficience / Conformité | En Amont | Axé vers l’intérieur |
| 5 | Processus/ Services | Efficacité / Efficience | En aval | Axé vers l’intérieur |

Quel est l’ensemble de KPI qui fournit la VUE la plus équilibrée de l’efficacité de centre de services.

1. 1,2 et 3 : N’inclut pas de métrique en amont
2. 1,2 et 5 : N’inclut pas de métrique en amont
3. 1,3 et 4 : C’est la réponse la plus équilibrée car cela inclut des métriques : en amont et en aval, axé vers l’intérieur et vers l’extérieur, mesurant l’efficacité, l’efficience et la conformité ains que des métriques de processus et de services
4. 3,4 et 5 : : N’inclut pas de métrique axée vers l’extérieur
5. (1 point) Le directeur informatique a commandé une évaluation pour **comparer la qualité des services** offerts dans chaque agence. Cela aidera la direction informatique à décider quelle approche adopter lors de la consolidation des services. Quel est le livrable le plus pertinent pour cette évaluation ?
   * Analyse d’écart comparant chaque agence à la base de référence.  
     Exact : L’analyse d’écart entre les agences peut être réalisée à condition de choisir une base de référence approprié.
   * Maturité des processus principaux dans chaque agence  
     La maturité n’est pas un bon indicateur de la qualité de service. Même si les processus sont matures, la qualité de service peut être mauvaise
   * Réalisation des SLA par rapport aux SLA dans chaque agence.  
     Chaque agence peut avoir des SLA totalement différentes selon les services qu’elles ont adhérés, auquel cas on ne peut pas comparer la qualité de service dans chaque agence
   * Analyse SWOT identifiant les problèmes  
     L’analyse SWOT va identifier les forces et les faiblesses, les opportunités et les menaces dans chaque agence mais ne fournira pas les informations nécessaires pour comparer la qualité de service
6. (1 point) Selon les principes de l’ITSM, que doit faire l’équipe informatique avant de revoir la conception des métriques et des rapports pour les services informatiques ?

|  |  |
| --- | --- |
|  | Activité |
| 1 | Comprendre la façon dont les services sont actuellement mesurés |
| 2 | Définir les informations nécessaires à l’exploitation des services. |
| 3 | Documenter les niveaux de performances des services actuellement atteints |
| 4 | Découvrir comment les rapports actuels sont utilisés dans la pratique |

* 1 et 2
* 2 et 3
* 3 et 4
* 1 et 4

Activité 1 : essentielle dans le cadre « commencer à son niveau ». Il est nécessaire de comprendre les métriques que l’on met en place et il est judicieux d’exploiter tout ce qui existe déjà

Activité 2 : peut-être nécessaire dans le cadre de la gestion des évènements, m ais elle n’est pas essentielle pour la nouvelle conception des métriques et des rapports

Activité 3 : n’est pas nécessaire avant de concevoir à nouveau les métriques, les performances actuelles du service peuvent être démontrées dans un rapport, mais ces informations ne sont pas nécessaires pour la conception de métriques et de rapports

Activité 4 : un élément essentiel du principe « commencer à son niveau ». Avant de concevoir de nouvelles métriques. Il est important de comprendre comment les rapports sont utilisés actuellement

les activités 1 et 4 recueillent toutes les informations pour « commencer à son niveau »

1. (1 point) Assur’Land a identifié de nouveaux rapports et métriques SMART pour les services consolidés. Cependant, le temps et l’argent nécessaires à l’implémentation de la plupart d’entre eux ne sont peut-être pas disponibles. Quelle est la meilleure étape suivante ?

* Utiliser un dossier business montrant le ROI pour obtenir l’approbation de la direction quant aux métriques et rapports améliorés.  
  Le dossier business ne résoudra pas le problème du manque de temps ou d’argent mais sa création induira des coûts et prendra du temps, deux ressources faisant défaut.
* Identifier les métriques et les rapports améliorés pouvant être obtenus dès à présent, sans investissement supplémentaire, et les implémenter.  
  Bien que cette option prenne en compte la quantité limitée du temps et de l’argent elle est meilleure que l’option précédente mais moins bonne que la suivante. Elle ne respecte pas les principes directeur « avance par itération ». Cette option n’inclut pas l’idée que la plupart des métriques souhaitées finiront par être implémentées. Elle se contente de l’immédiat.
* Apporter des améliorations rapides aux métriques et rapports dans le cadre d’une approche incrémentielle afin d’atteindre l’état souhaité.  
  Cette option respecte les principes directeurs « privilégier la valeur », « commencer à son niveau », « avancer par itération », « être transparent » et « opter pour la simplicité ». Elle évite les délais et les coûts inutiles et effectue les améliorations qui sont à la fois pratiques et atteignables dans le respect des contraintes. Elle reconnaît qu’une approche incrémentielle permet des réaliser des progrès dans l’immédiat, sans abandonner les objectifs de long terme.
* Effectuer une nouvelle évaluation des métriques et des rapports pour déterminer si une fonctionnalité existante pourrait suffire.  
  Cette option nécessiterait plus de temps et d’argent, ressources qui font défaut.