



Exemple d'examen

Édition 201804

Copyright © EXIN Holding B.V. and BCS, 2018. All rights reserved.

EXIN® is a registered trademark.

VeriSM™ is a registered trademark of IFDC.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



Table des matières

Introduction	4
Exemple d'examen	5
Solutions de l'examen	10
Évaluation	22

Introduction

Voici l'exemple d'examen VeriSM™ *Essentials* (VERISME.FR). Les règles et réglementations d'examens EXIN s'appliquent à cet examen.

Cet examen consiste en 20 questions à choix multiples. Chaque question à choix multiple comporte un certain nombre de réponses possibles dont seulement une est correcte.

Le maximum de points qui peut être obtenu lors de l'examen est de 20. Chaque réponse correcte rapporte un point. Si vous obtenez 13 points ou plus vous réussissez votre examen.

Le temps alloué lors de l'examen est de 30 minutes.

Bonne chance !

Exemple d'examen

1 / 20

Quelle est la **meilleure** description d'un comportement fantôme ?

- A) Un junior observant un senior dans un système de jumelage et apprenant sur le tas
- B) La création d'un système tribal où certains membres de l'équipe font ombre à d'autres
- C) La mise en place de systèmes ou de solutions sans l'accord explicite de l'organisation
- D) La fourniture des services informatiques est si bonne que les consommateurs ne sont pas conscients de l'informatique

2 / 20

Comment la gouvernance se répand-elle à travers une organisation ?

- A) Par le biais de la délégation du propriétaire à une instance dirigeante, autorisant les capacités organisationnelles à créer et à soutenir les résultats à destination des consommateurs.
- B) Par le biais d'une planification adéquate aux plus hauts niveaux de l'organisation, sachant qu'il est essentiel de formuler clairement la mission et la vision et de définir des objectifs clés.
- C) Par le biais de réunions à l'échelle de l'organisation une ou deux fois par an, au cours desquelles les propriétaires/parties prenantes présentent la mission, la vision et les objectifs, et reçoivent les commentaires des employés.
- D) Par le biais de contrats de performance entre un salarié et son manager, ce qui rend chacun responsable d'une partie de la stratégie.

3 / 20

Les nouvelles technologies ont conduit à des changements au sein des organisations.

Quel est l'un de ces changements ?

- A) Les services sont guidés par des pratiques de gestion stables qui découragent l'innovation technologique.
- B) Les services peuvent être fournis en tout lieu et de n'importe quel site.
- C) Les services font maintenant l'objet d'une approche de modification fonctionnelle plus rigide au sein des organisations.
- D) Les services qui s'appuient sur des approches de gestion rigide traditionnelles sont préférables aux organisations.

4 / 20

Quelle est la **meilleure** manière de décrire la culture organisationnelle ?

- A) C'est un ensemble de pratiques communes basées sur les antécédents de tous les employés au sein d'une organisation.
- B) C'est un reflet de l'origine du management et des propriétaires au sein d'une organisation.
- C) C'est une culture qui est exclusivement définie par la direction d'une organisation.
- D) C'est l'ensemble des valeurs, systèmes, symboles, postulats, croyances et habitudes d'une organisation mais également l'interaction entre ces facteurs.

5 / 20

Quel est l'élément le **plus** important de la création d'une culture de services ?

- A) Rendre les employés plus autonomes pour qu'ils puissent prendre leurs propres décisions
- B) Mesurer la culture de services afin d'identifier les idées d'amélioration
- C) Montrer au consommateur la valeur qu'on lui accorde par des actes plutôt que par des paroles
- D) Former les employés et les managers à un comportement de service adéquat

6 / 20

L'intelligence émotionnelle définit deux types de compétences principales: les compétences personnelles et sociales.

Quelles sont les deux compétences qui relèvent des compétences sociales ?

- A) Se joindre à des groupes sociaux et communiquer activement avec leurs membres
- B) Connaître les médias sociaux et les personnes ou situations susceptibles de nous influencer
- C) La conscience sociale et la gestion des relations
- D) La gestion de contenus sociaux et l'utilisation de techniques sociales

7 / 20

Quelle est la **dernière** étape de la formation d'une équipe ?

- A) Dissolution
- B) Formation
- C) Réalisation
- D) Mise en place

8 / 20

Le fait que les équipes puissent opérer en silos constitue un défi.

Qu'est-il recommandé au management d'entreprendre afin de relever ce défi ?

- A) Mettre en place des rencontres individuelles entre les membres de l'équipe
- B) Fournir des activités de consolidation d'équipe à chaque équipe
- C) Récompenser les équipes qui atteignent leurs objectifs en avance
- D) Partager des informations sur les stratégies de l'organisation

9 / 20

Une gestion des attentes réussie dépend de l'élaboration d'une vision claire des attentes.

Comment est-il possible d'atteindre cette clarté ?

- A) S'assurer de la disponibilité d'une documentation détaillée sur les accords de niveau de service (SLA)
- B) Réalisation d'un rapport comparant les objectifs atteints aux objectifs convenus
- C) Fixer des limites et fournir une structure pour la livraison
- D) Promettre moins et fournir plus

10 / 20

Quelle est l'une des cinq composantes qui doivent être prises en considération dans la communication ?

- A) Mécanisme de livraison
- B) Intention
- C) Perception
- D) Périmètre

11 / 20

Quel élément du modèle VeriSM™ définit les activités ou pratiques de gestion qui sont nécessaires pour répondre aux exigences relatives à la gouvernance, en fournissant des garde-fous ou des limites ?

- A) Définir
- B) Gestion maillée
- C) Produire
- D) Des principes de gestion des services

12 / 20

Après le déploiement d'un nouveau produit ou service, le fournisseur de services fournira un soutien continu aux consommateurs quant à son utilisation.

Quel élément du modèle VeriSM™ décrit cette fourniture d'assistance ?

- A) Définir
- B) Produire
- C) Fournir
- D) Répondre

13 / 20

Quelle est la **principale** raison pour laquelle VeriSM™ redéfinit la gestion traditionnelle des services ?

- A) VeriSM™ divise la gestion des services au sein d'une organisation en entités distinctes de façon à ce que chaque entité puisse travailler de manière autonome.
- B) VeriSM™ adopte une vue d'ensemble et ne fournit pas de pratiques propres à une organisation donnée.
- C) VeriSM™ intègre les nouvelles technologies et, par conséquent, aide les services informatiques avec leur transformation numérique.
- D) VeriSM™ considère l'ensemble de l'organisation comme étant le fournisseur de services dont les capacités travaillent ensemble.

14 / 20

Qu'est-ce qui différencie VeriSM™ d'autres approches de la gestion des services informatiques ?

- A) VeriSM™ fait la distinction entre l'informatique et les autres pratiques de gestion des services.
- B) VeriSM™ se concentre sur la direction informatique dans l'organisation.
- C) VeriSM™ est une évolution logique des anciennes pratiques de gestion des services informatiques.
- D) VeriSM™ prend en compte toutes les capacités organisationnelles.

15 / 20

VeriSM™ introduit le concept de gestion maillée. Ce concept combine les quatre éléments que constituent les ressources, les pratiques de gestion, l'environnement et les technologies émergentes pour créer et fournir des produits et services.

Dans quel élément devrait-on inclure des cadres tels que ITIL ou des méthodologies telles que COBIT ?

- A) Technologies émergentes
- B) Environnement
- C) Pratiques de gestion
- D) Ressources

16 / 20

La gestion maillée peut uniquement être mise en place lorsque la gouvernance de l'organisation et les principes de gestion des services sont compris.

Que doit-on également développer avant de mettre en place la gestion maillée ?

- A) Spécifications relatives au design
- B) Plans opérationnels
- C) Plans stratégiques
- D) Plans tactiques

17 / 20

Qu'est-ce qui constitue un objectif de l'étape Définir du modèle VeriSM™ ?

- A) Aborder les activités et les résultats stratégiques qui se rapportent à la conception d'un produit ou service
- B) Faire en sorte que le produit ou le service soit disponible à la consommation
- C) Réagir aux problèmes d'assistance, aux questions et demandes de la part du consommateur
- D) Prendre le plan du service et créer une version, tester et mettre les activités en œuvre conformément au contrôle des changements

18 / 20

Pourquoi est-ce que le test constitue une importante part de l'étape Produire ?

- A) Il définit les critères de risque et le goût du risque d'une organisation
- B) Il s'assure que le produit ou service est conforme aux exigences formulées
- C) Il s'assure que les exigences de l'organisation sont en adéquation avec sa stratégie
- D) Il s'assure que l'architecture de l'organisation est appropriée

19 / 20

Quelle activité fait partie de l'étape Fournir ?

- A) Élaboration
- B) Conception
- C) Amélioration
- D) Test

20 / 20

Qu'est-ce qui est couvert par l'activité Enregistrement à l'étape Répondre ?

- A) Le recueil d'informations
- B) La fourniture de résultats
- C) La résolution de problèmes
- D) L'identification de l'origine d'évènements

Solutions de l'examen

1 / 20

Quelle est la **meilleure** description d'un comportement fantôme ?

- A) Un junior observant un senior dans un système de jumelage et apprenant sur le tas
 - B) La création d'un système tribal où certains membres de l'équipe font ombre à d'autres
 - C) La mise en place de systèmes ou de solutions sans l'accord explicite de l'organisation
 - D) La fourniture des services informatiques est si bonne que les consommateurs ne sont pas conscients de l'informatique
-
- A) Incorrect. Bien que le jumelage soit une approche de développement des compétences valable et produisant de bons résultats, il n'a aucune incidence sur un comportement fantôme. Le comportement fantôme se rapporte, par exemple, à l'introduction sans approbation de systèmes dans l'environnement de production.
 - B) Incorrect. Vérisme™ élimine le tribalisme et les obstacles identifiés dans de nombreuses organisations. La mise au second plan d'autres membres de l'équipe est considérée comme un comportement indésirable et selon VeriSM™ elle doit être évitée, mais le comportement fantôme porte sur l'absence d'approbation explicite de la part de l'organisation en matière de changements en son sein.
 - C) Correct. Les comportements fantômes, et particulièrement l'IT cachée constituent un problème important au sein des organisations. Le non-respect des processus et procédures d'approbation de l'organisation (gestion du changement) introduit des risques inconnus dans l'environnement et pourrait bien avoir un impact sur les performances des autres services informatiques. (Ouvrage : A, chapitre 2.3.1)
 - D) Incorrect. Le fait que les services informatiques soient considérés comme non intrusifs et que les services fassent partie du fonctionnement de l'organisation est une bonne chose. Cependant, un comportement fantôme n'est pas positif car il implique, par exemple, la mise en œuvre de systèmes sans approbation et accroît ainsi les risques.

2 / 20

Comment la gouvernance se répand-t-elle à travers une organisation ?

- A) Par le biais de la délégation du propriétaire à une instance dirigeante, autorisant les capacités organisationnelles à créer et à soutenir les résultats à destination des consommateurs.
 - B) Par le biais d'une planification adéquate aux plus hauts niveaux de l'organisation, sachant qu'il est essentiel de formuler clairement la mission et la vision et de définir des objectifs clés.
 - C) Par le biais de réunions à l'échelle de l'organisation une ou deux fois par an, au cours desquelles les propriétaires/parties prenantes présentent la mission, la vision et les objectifs, et reçoivent les commentaires des employés.
 - D) Par le biais de contrats de performance entre un salarié et son manager, ce qui rend chacun responsable d'une partie de la stratégie.
-
- A) Correct. Il est nécessaire de disposer d'un cadre de délégation et d'autorisations visant à soutenir la diffusion de la gouvernance pour qu'elle puisse vraiment fonctionner. (Ouvrage : A, chapitre 2.5.2)
 - B) Incorrect. Bien que la planification stratégique aux plus hauts niveaux de l'organisation soit importante, on ne peut pas dire que ce soit la pierre angulaire de la diffusion de la gouvernance. Elle se dirige, par délégation, vers une instance dirigeante, qui autorisera les capacités organisationnelles à prendre des mesures en fonction de la mission, de la vision et des objectifs.
 - C) Incorrect. Bien qu'il soit recommandé aux propriétaires/parties prenantes d'adopter une attitude ouverte et d'inviter au dialogue en matière de mission, de vision et d'objectifs, cela ne peut être considéré comme la pierre angulaire de la diffusion de la gouvernance. Elle se dirige, par délégation, vers une instance dirigeante, qui autorisera les capacités organisationnelles à prendre des mesures en fonction de la mission, de la vision et des objectifs.
 - D) Incorrect. Bien que les engagements entre un manager et un employé soient une bonne idée afin de s'assurer que chacun comprenne et assume la responsabilité de sa contribution à la mission, à la vision et aux objectifs de l'organisation, les propriétaires / intervenants responsables de la mission, de la vision et des objectifs, doivent manifester un engagement et une responsabilité tout aussi forts envers un organe de gestion. À son tour, ce dernier autorise, par exemple, les managers à concrétiser la mission, la vision et les objectifs.

3 / 20

Les nouvelles technologies ont conduit à des changements au sein des organisations.

Quel est l'un de ces changements ?

- A) Les services sont guidés par des pratiques de gestion stables qui découragent l'innovation technologique.
 - B) Les services peuvent être fournis en tout lieu et de n'importe quel site.
 - C) Les services font maintenant l'objet d'une approche de modification fonctionnelle plus rigide au sein des organisations.
 - D) Les services qui s'appuient sur des approches de gestion rigide traditionnelles sont préférables aux organisations.
-
- A) Incorrect. Bien que la stabilité reste importante, la rapidité à laquelle la technologie évolue nécessite une plus grande innovation, et non une réduction de l'innovation.
 - B) Correct. De nouvelles technologies novatrices permettent la fourniture de services en tout lieu et à partir de n'importe quel site. (Ouvrage : A, chapitre 3.1)
 - C) Incorrect. Les approches Agile fournissent la souplesse souhaitée, plutôt qu'une gestion rigide.
 - D) Incorrect. Les organisations sont à la recherche d'approches de la gestion des services plus agiles et flexibles, afin de faire face à un environnement évoluant rapidement.

4 / 20

Quelle est la **meilleure** manière de décrire la culture organisationnelle ?

- A) C'est un ensemble de pratiques communes basées sur les antécédents de tous les employés au sein d'une organisation.
- B) C'est un reflet de l'origine du management et des propriétaires au sein d'une organisation.
- C) C'est une culture qui est exclusivement définie par la direction d'une organisation.
- D) C'est l'ensemble des valeurs, systèmes, symboles, postulats, croyances et habitudes d'une organisation mais également l'interaction entre ces facteurs.

- A) Incorrect. VeriSM™ définit la culture organisationnelle comme « l'ensemble de règles, directives et pratiques, consignées ou non par écrit, qui façonnent les comportements des gens dans une organisation ». La réponse peut sembler correcte mais il est incorrect de dire que les pratiques sont fondées sur l'origine des employés. Les employés influencent certainement la culture d'une organisation, mais ce n'est que l'un des nombreux facteurs qui influent sur la culture.
- B) Incorrect. Bien que le contexte dans lequel une organisation fonctionne, ainsi que les managers et les antécédents des propriétaires, influent sur la culture organisationnelle, ce ne sont pas les seules facteurs à l'influencer. Les références culturelles d'un groupe de partie prenantes à l'organisation ne devraient pas constituer la base exclusive de la culture de l'organisation.
- C) Incorrect. L'encadrement d'une organisation a certainement une influence majeure sur sa culture, ou peut en faire un usage actif, mais ce n'est pas le seul facteur déterminant. Les dirigeants et les managers qui tentent d'apporter à l'organisation des modifications en opposition avec sa culture dé couvrent rapidement que c'est une tâche difficile et parfois risquée, et que leurs initiatives sont généralement vouées à l'échec.
- D) Correct. La culture se définit comme étant « la façon dont nous faisons les choses dans une organisation ». Selon VeriSM™, une description adéquate serait « les valeurs, systèmes, symboles, postulats, croyances et habitudes partagés par tous les membres d'une organisation ». Tous ces éléments se reflètent dans la manière de procéder au sein d'une organisation. Souvent, la culture n'est pas définie, consignée par écrit ou enseignée de manière formelle aux nouveaux employés. Ces derniers l'intègrent principalement en « observant la manière de procéder dans l'organisation ». (Ouvrage : A, chapitre 2.4)

5 / 20

Quel est l'élément le **plus** important de la création d'une culture de services ?

- A) Rendre les employés plus autonomes pour qu'ils puissent prendre leurs propres décisions
 - B) Mesurer la culture de services afin d'identifier les idées d'amélioration
 - C) Montrer au consommateur la valeur qu'on lui accorde par des actes plutôt que par des paroles
 - D) Former les employés et les managers à un comportement de service adéquat
-
- A) Incorrect. Bien que l'autonomisation soit l'un des points sur lesquels les cadres supérieurs doivent se concentrer pour instaurer une culture de services, ce n'est pas l'élément le plus important d'une culture de services. Montrer aux consommateurs qu'on leur accorde de la valeur par des actes plutôt que par des paroles est toutefois l'élément le plus important.
 - B) Incorrect. Il est important de mesurer vos performances afin de savoir si vous faites un bon travail. Ce n'est cependant pas l'élément le plus important pour instaurer une culture de services. Montrer aux consommateurs qu'on leur accorde de la valeur par des actes plutôt que par des paroles est toutefois l'élément le plus important.
 - C) Correct. Faire sentir au consommateur qu'il est apprécié est l'élément le plus important d'une culture de services. (Ouvrage : A, chapitre 4.4)
 - D) Incorrect. Pour instaurer une culture de services au sein d'une organisation, il est important que les employés et le management soient réellement en mesure de le faire, et de repérer le bon comportement quand ils le voient (ou lorsqu'ils ne le voient pas). Montrer aux consommateurs qu'on leur accorde de la valeur par des actes plutôt que par des paroles est toutefois l'élément le plus important de l'instauration d'une culture de services.

6 / 20

L'intelligence émotionnelle définit deux types de compétences principales: les compétences personnelles et sociales.

Quelles sont les deux compétences qui relèvent des compétences sociales ?

- A) Se joindre à des groupes sociaux et communiquer activement avec leurs membres
 - B) Connaître les médias sociaux et les personnes ou situations susceptibles de nous influencer
 - C) La conscience sociale et la gestion des relations
 - D) La gestion de contenus sociaux et l'utilisation de techniques sociales
-
- A) Incorrect. La participation à des groupes sociaux et la communication entre les membres du groupe sont des activités et non des compétences.
 - B) Incorrect. La connaissance des médias sociaux n'est pas suffisante pour l'exprimer sous la forme d'une compétence. Connaître les personnes et les situations susceptibles de nous influencer est une compétence qui relève des compétences personnelles.
 - C) Correct. La conscience sociale et la gestion de la relation sont deux compétences définies par Travis Bradberry et Jean Greaves dans leur ouvrage « Intelligence émotionnelle 2.0 ». (Ouvrage : A, chapitre 5.3)
 - D) Incorrect. La gestion de contenus sociaux et l'utilisation de techniques sociales ne constituent pas des compétences. Les techniques sont l'utilisation d'outils spécifiques, d'un ensemble de règles de conduite, et les compétences sont immanentes, développées au cours du processus d'apprentissage et de croissance. Les techniques se rapportent à la manière de faire quelque chose, les compétences se rapportent à la façon de connaître et de comprendre quelque chose.

7 / 20

Quelle est la **dernière** étape de la formation d'une équipe ?

- A) Dissolution
- B) Formation
- C) Réalisation
- D) Mise en place

- A) Correct. C'est la dernière étape dans la formation d'une équipe. C'est le moment où le groupe a effectué ses tâches et l'équipe est dissolue. Les quatre autres étapes sont la constitution, la tension, la normalisation et la production. (Ouvrage : A, chapitre 5.7.1)
- B) Incorrect. C'est la première étape de la formation d'une équipe. Elle a pour objet d'apprendre à se connaître et de comprendre le but de l'équipe.
- C) Incorrect. C'est la quatrième étape dans la formation d'une équipe. Au cours de cette étape, les relations, les pratiques au sein de l'équipe et l'efficacité sont à leur apogée et les tâches réelles de l'équipe progressent enfin.
- D) Incorrect. Cela n'est pas une étape de la formation d'une équipe.

8 / 20

Le fait que les équipes puissent opérer en silos constitue un défi.

Qu'est-il recommandé au management d'entreprendre afin de relever ce défi ?

- A) Mettre en place des rencontres individuelles entre les membres de l'équipe
- B) Fournir des activités de consolidation d'équipe à chaque équipe
- C) Récompenser les équipes qui atteignent leurs objectifs en avance
- D) Partager des informations sur les stratégies de l'organisation

- A) Incorrect. Ces réunions sont utiles pour établir un esprit d'équipe dans une équipe virtuelle, mais peuvent encourager la formation de silos, en encourageant l'équipe à tourner son regard vers l'intérieur.
- B) Incorrect. Des activités de consolidation d'équipe pour chaque équipe encouragent l'esprit d'équipe, mais pas la collaboration avec d'autres équipes.
- C) Incorrect. Récompenser des équipes pour la réalisation des objectifs avant terme peut renforcer la concurrence et freiner la collaboration avec d'autres équipes.
- D) Correct. Le partage des objectifs stratégiques de l'organisation permet à l'équipe de ne pas perdre de vue les objectifs généraux, et donc de contribuer à leur réalisation. (Ouvrage : A, chapitre 6.1)

9 / 20

Une gestion des attentes réussie dépend de l'élaboration d'une vision claire des attentes.

Comment est-il possible d'atteindre cette clarté ?

- A) S'assurer de la disponibilité d'une documentation détaillée sur les accords de niveau de service (SLA)
 - B) Réalisation d'un rapport comparant les objectifs atteints aux objectifs convenus
 - C) Fixer des limites et fournir une structure pour la livraison
 - D) Promettre moins et fournir plus
-
- A) Incorrect. Une documentation détaillée n'accroît pas nécessairement la clarté si elle est trop complexe ou ambiguë. Les accords de niveau de service (SLA) doivent être clairs et préciser le niveau de service à fournir ainsi que la manière de le mesurer.
 - B) Incorrect. Il y a un risque que les objectifs soient atteints, mais que la perception globale du service de bout en bout soit insuffisante, si les objectifs ne sont pas alignés sur les besoins du business. C'est ce qu'on appelle "l'effet pastèque" (vert à l'extérieur, rouge à l'intérieur).
 - C) Correct. La définition sans ambiguïté de l'étendue de ce qui doit être livré permet de s'assurer que toutes les parties sont sur la même longueur d'onde et d'éviter un décalage entre les attentes et la livraison. (Ouvrage : A, chapitre 6.2.1)
 - D) Incorrect. Le choix de promettre moins pour ensuite fournir un meilleur service ne contribue pas à la clarification des attentes, et peut même susciter des attentes quant à un certain niveau au fil du temps, car il n'existe pas de consensus clair sur ce que le fournisseur de services est en mesure de fournir.

10 / 20

Quelle est l'une des cinq composantes qui doivent être prises en considération dans la communication ?

- A) Mécanisme de livraison
 - B) Intention
 - C) Perception
 - D) Périmètre
-
- A) Correct. Dans une bonne communication, il convient de tenir compte de cinq éléments. Ces cinq éléments sont : émetteur, contexte, destinataire, mécanisme de livraison et contenu. (Ouvrage : A, chapitre 6.4)
 - B) Incorrect. L'intention ne fait pas partie des cinq éléments à considérer dans la communication. Chaque message doit avoir un but bien défini (dessein) que l'émetteur souhaite atteindre avec la communication.
 - C) Incorrect. La perception ne fait pas partie des cinq éléments à considérer dans la communication. C'est la façon dont le message est compris.
 - D) Incorrect. Le périmètre ne fait pas partie des cinq éléments à considérer dans la communication. Le périmètre fait partie de la définition d'un plan de communication.

11 / 20

Quel élément du modèle VeriSM™ définit les activités ou pratiques de gestion qui sont nécessaires pour répondre aux exigences relatives à la gouvernance, en fournissant des garde-fous ou des limites ?

- A) Définir
- B) Gestion maillée
- C) Produire
- D) Des principes de gestion des services

- A) Incorrect. L'étape Définir traite des activités et des résultats stratégiques qui se rapportent à la conception d'un produit ou service. L'étape Définir est encadrée par les garde-fous fournis par les principes de gestion des services.
- B) Incorrect. La gestion maillée ne fournit pas de garde-fou ; elle permet aux équipes de travailler de manière flexible sur des produits et services, en combinant des ressources, des pratiques, un environnement et les technologies émergentes.
- C) Incorrect. L'étape Produire traite de la création de la solution, faisant en sorte que le résultat réponde aux besoins du consommateur. L'étape Produire est encadrée par les garde-fous fournis par les principes de gestion des services.
- D) Correct. Les principes de gestion des services se basent sur les principes de gouvernance d'une organisation. Ils fournissent les garde-fous pour les produits et services fournis, en traitant de domaines tels que la qualité et le risque. (Ouvrage : A, chapitre 7 et chapitre 9.1)

12 / 20

Après le déploiement d'un nouveau produit ou service, le fournisseur de services fournira un soutien continu aux consommateurs quant à son utilisation.

Quel élément du modèle VeriSM™ décrit cette fourniture d'assistance ?

- A) Définir
- B) Produire
- C) Fournir
- D) Répondre

- A) Incorrect. L'étape Définir traite des activités et des résultats stratégiques qui se rapportent à la conception d'un produit ou service.
- B) Incorrect. L'étape Produire traite de la création de la solution, faisant en sorte que le résultat réponde aux besoins du consommateur.
- C) Incorrect. L'étape Fournir traite de la mise à disposition pour utilisation de la solution nouvelle ou modifiée.
- D) Correct. L'étape Répondre décrit l'assistance reçue par le consommateur en cas de problèmes de performances, de questions ou de toute autre demande. (Ouvrage : A, chapitre 7 et 14.1)

13 / 20

Quelle est la **principale** raison pour laquelle VeriSM™ redéfinit la gestion traditionnelle des services ?

- A) VeriSM™ divise la gestion des services au sein d'une organisation en entités distinctes de façon à ce que chaque entité puisse travailler de manière autonome.
 - B) VeriSM™ adopte une vue d'ensemble et ne fournit pas de pratiques propres à une organisation donnée.
 - C) VeriSM™ intègre les nouvelles technologies et, par conséquent, aide les services informatiques avec leur transformation numérique.
 - D) VeriSM™ considère l'ensemble de l'organisation comme étant le fournisseur de services dont les capacités travaillent ensemble.
-
- A) Incorrect. VeriSM™ adopte une vision holistique de l'ensemble de l'organisation et ne scinde pas une organisation en entités.
 - B) Incorrect. VeriSM™ fournit un maillage afin d'adapter la gestion des services à une organisation spécifique.
 - C) Incorrect. Cela est vrai, mais ce n'est pas la principale raison pour laquelle VeriSM™ redéfinit la gestion des services.
 - D) Correct. C'est la différence clé entre VeriSM™ et l'ITSM. (Ouvrage : A, chapitre 9.2)

14 / 20

Qu'est-ce qui différencie VeriSM™ d'autres approches de la gestion des services informatiques ?

- A) VeriSM™ fait la distinction entre l'informatique et les autres pratiques de gestion des services.
 - B) VeriSM™ se concentre sur la direction informatique dans l'organisation.
 - C) VeriSM™ est une évolution logique des anciennes pratiques de gestion des services informatiques.
 - D) VeriSM™ prend en compte toutes les capacités organisationnelles.
-
- A) Incorrect. VeriSM™ considère tous les services et secteurs comme des capacités dans le cadre de la fourniture de services aux consommateurs.
 - B) Incorrect. VeriSM™ se concentre sur l'ensemble de l'organisation, pas uniquement sur l'informatique.
 - C) Incorrect. VeriSM™ est l'étape suivante, mais son spectre est plus large que celui de la gestion traditionnelle des services informatiques.
 - D) Correct. VeriSM™ a une vue holistique de l'ensemble de l'organisation. Le fournisseur de services constitue l'ensemble de l'organisation et les services constituent les capacités qui soutiennent l'organisation dans sa fourniture de produits et services. (Ouvrage : A, chapitre 9.2)

15 / 20

VeriSM™ introduit le concept de gestion maillée. Ce concept combine les quatre éléments que constituent les ressources, les pratiques de gestion, l'environnement et les technologies émergentes pour créer et fournir des produits et services.

Dans quel élément devrait-on inclure des cadres tels que ITIL ou des méthodologies telles que COBIT ?

- A) Technologies émergentes
- B) Environnement
- C) Pratiques de gestion
- D) Ressources

- A) Incorrect. Les technologies émergentes constituent les avancées dans les technologies globales telles que les services dans le Cloud, l'automatisation et l'Internet des Objets (IoT), qui peuvent être exploitées lors de la conception et la livraison d'un service.
- B) Incorrect. Les aspects environnementaux comprennent la culture de l'organisation, la position sur le marché et le cadre réglementaire.
- C) Correct. L'élément "pratiques de gestion" de la maille comprend des cadres tels qu'ITIL et des méthodologies telles que COBIT, SIAM et DevOps. L'organisation opère un choix selon les besoins. (Ouvrage : A, chapitre 10)
- D) Incorrect. Les ressources sont les éléments sur lesquels s'appuie une organisation pour créer des produits et services, par exemple le personnel, l'argent et les actifs.

16 / 20

La gestion maillée peut uniquement être mise en place lorsque la gouvernance de l'organisation et les principes de gestion des services sont compris.

Que doit-on également développer avant de mettre en place la gestion maillée ?

- A) Spécifications relatives au design
- B) Plans opérationnels
- C) Plans stratégiques
- D) Plans tactiques

- A) Incorrect. La gestion maillée est utilisée pour développer et fournir des produits et services. Les spécifications de conception sont élaborées à l'aide de la gestion maillée.
- B) Incorrect. Les plans opérationnels sont élaborés à la suite de la mise en place de la gestion maillée. En fonction des exigences, le fournisseur de services choisit les meilleurs éléments de gestion maillée pour l'élaboration du plan opérationnel.
- C) Correct. À l'aide des garde-fous formulés par la gouvernance d'organisation et les principes de gestion des services, le fournisseur de services élabore ses plans stratégiques afin de répondre aux exigences du consommateur. C'est sur cette base que la gestion maillée est élaborée. (Ouvrage : A, chapitre 10.5)
- D) Incorrect. L'élaboration des plans tactiques suit celle de la gestion maillée. En fonction des exigences, le fournisseur de services choisit les meilleurs éléments de gestion maillée afin d'élaborer le plan tactique.

17 / 20

Qu'est-ce qui constitue un objectif de l'étape Définir du modèle VeriSM™ ?

- A) Aborder les activités et les résultats stratégiques qui se rapportent à la conception d'un produit ou service
- B) Faire en sorte que le produit ou le service soit disponible à la consommation
- C) Réagir aux problèmes d'assistance, aux questions et demandes de la part du consommateur
- D) Prendre le plan du service et créer une version, tester et mettre les activités en œuvre conformément au contrôle des changements

- A) Correct. L'étape Définir traite des activités relatives à la conception d'un service ou produit (Ouvrage : A, chapitre 11.1)
- B) Incorrect. Il s'agit d'un objectif de l'étape Fournir du modèle VeriSM™.
- C) Incorrect. Il s'agit d'un objectif de l'étape Répondre du modèle VeriSM™.
- D) Incorrect. Il s'agit d'un objectif de l'étape Produire du modèle VeriSM™.

18 / 20

Pourquoi est-ce que le test constitue une importante part de l'étape Produire ?

- A) Il définit les critères de risque et le goût du risque d'une organisation
- B) Il s'assure que le produit ou service est conforme aux exigences formulées
- C) Il s'assure que les exigences de l'organisation sont en adéquation avec sa stratégie
- D) Il s'assure que l'architecture de l'organisation est appropriée

- A) Incorrect. La mesure dans laquelle l'organisation accepte de prendre des risques relève de la responsabilité des structures de gouvernance et les critères de risque associés à un produit ou service sont définis au cours de l'étape Définir. Les tests doivent s'assurer que l'introduction d'un service ou d'un produit nouveau ou modifié est conforme aux exigences formulées en matière de risque et non de définir ces exigences.
- B) Correct. Les tests doivent s'assurer que le produit ou service est conforme aux exigences formulées à l'étape Définir. Ceci peut inclure un certain nombre de tests qui vérifient, par exemple, si le produit ou le service répond aux besoins des parties prenantes à l'origine du développement du produit ou du service. La vérification de la conformité d'un service ou d'un produit aux exigences fixées dans la phase de définition comporte généralement des activités telles que le test de la fonctionnalité, de l'opérabilité, de la compatibilité technique, etc., mais les tests doivent également s'assurer que le produit ou service promeut les résultats du business et facilite la concrétisation des valeurs du business. (Ouvrage : A, chapitre 7 et chapitre 12.5)
- C) Incorrect. S'assurer que les exigences de l'organisation favorisent sa stratégie relève de la responsabilité de l'organe de gestion et du management et ne constitue pas un objectif du test. Cependant, le modèle VeriSM™ peut fournir des commentaires précieux aux structures de gestion et de gouvernance à cette fin.
- D) Incorrect. L'évaluation de l'adéquation de la structure organisationnelle est une activité du management. Les tests devraient permettre de s'assurer que les produits et services sont en adéquation avec l'architecture organisationnelle définie et non l'inverse.

19 / 20

Quelle activité fait partie de l'étape Fournir ?

- A) Élaboration
- B) Conception
- C) Amélioration
- D) Test

- A) Incorrect. L'élaboration fait partie de l'étape Produire du modèle VeriSM™. Cette activité transforme les plans du service, élaborés à l'étape Définir, en des plans exploitables, puis en actions qui débouchent sur le service nouveau ou modifié.
- B) Incorrect. Cela ne fait pas partie de l'étape Fournir.
- C) Correct. Il s'agit d'une activité de l'étape Fournir du modèle VeriSM™. L'amélioration englobe les activités de maintenance et d'amélioration. (Ouvrage : A, chapitre 13.2)
- D) Incorrect. Les tests font partie de l'étape Produire et s'assurent que le produit ou service est conforme aux plans. Ces tests devraient couvrir une variété de circonstances et sont basés sur la gouvernance de l'organisation.

20 / 20

Qu'est-ce qui est couvert par l'activité Enregistrement à l'étape Répondre ?

- A) Le recueil d'informations
- B) La fourniture de résultats
- C) La résolution de problèmes
- D) L'identification de l'origine d'évènements

- A) Correct. La collecte d'informations est couverte par l'activité Enregistrement. (Ouvrage : A, chapitre 14.2)
- B) Incorrect. La fourniture de résultats est couverte par l'activité Gestion.
- C) Incorrect. La résolution de problèmes est couverte par l'activité Gestion.
- D) Incorrect. L'identification de l'origine d'un évènement est couverte par l'activité Gestion.

Évaluation

Le tableau ci-dessous indique les bonnes réponses aux questions de cet exemple d'examen.

Question	Réponse
1	C
2	A
3	B
4	D
5	C
6	C
7	A
8	D
9	C
10	A
11	D
12	D
13	D
14	D
15	C
16	C
17	A
18	B
19	C
20	A

Contacter EXIN

www.exin.com

