



**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.

SIAM™ is a registered trademark.

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	20

# Introduction

Voici l'exemple d'examen VeriSM™ *Plus* (VERISMPL.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

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.

2 / 20

Quelle est l'activité clé du rôle de leader ?

- A) Se concentrer sur les résultats
- B) Minimiser les risques
- C) Motiver les collègues
- D) Définir des priorités

3 / 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

4 / 20

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

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

5 / 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.

6 / 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

7 / 20

Quelle activité fait partie de l'étape Fournir ?

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

8 / 20

Quelles étapes décrivent le processus de haut niveau d'adaptation du modèle VeriSM™ ?

- A) Définir les parties prenantes, sélectionner les processus, et les mettre en œuvre dans l'organisation
- B) Établir les principes, sélectionner un ensemble de pratiques, créer un modèle opérationnel réactif
- C) Examiner toutes les pratiques en cours d'utilisation, sélectionner le meilleur ensemble, et le rendre obligatoire
- D) Sélectionner la meilleure pratique de gestion, se concentrer sur cette dernière et la mettre en œuvre étape par étape

9 / 20

L'étape Définir du modèle VeriSM™ produit une définition de ce à quoi ressemble un bon service.

Au cours de quel processus cette activité a-t-elle lieu ?

- A) Élaboration d'un plan du service
- B) Élaboration de la solution
- C) Définition des besoins du consommateur
- D) Collecte des exigences

10 / 20

Quel est l'objectif de la mesure de service ?

- A) Manifester la conformité aux lois, règlements et engagements contractuels
- B) Permettre aux fournisseurs de services de gérer les capacités de performance des éléments des services sous-jacents
- C) Permettre au consommateur de comprendre le coût de fourniture du service
- D) Quantifier et qualifier les résultats fournis par un service

11 / 20

Une organisation est en pleine croissance et envisage donc de revoir tous ses processus. Elle trouve que les tests sont trop risqués. Elle souhaite réduire les coûts de correction des erreurs résultant de la découverte tardive des erreurs de test et d'intégration.

Quelle pratique de gestion est **la plus** à même de traiter efficacement cette situation ?

- A) Agile
- B) L'expérience client/l'expérience de l'utilisateur
- C) Lean
- D) SIAM

12 / 20

Comment est-il possible d'utiliser Agile pour soutenir la gestion des services ?

- A) Il est impossible d'utiliser Agile car c'est exclusivement une pratique de gestion de projet
- B) Pour élaborer des produits et des services de manière itérative
- C) Pour une validation aisée de toutes les pratiques de gestion des services dans l'ensemble de l'organisation
- D) Pour élaborer tous les processus de gestion des services tels que les traditionnels projets "en cascade" (Waterfall)

**13 / 20**

De quelle manière DevOps fait-il progresser les pratiques de gestion des services?

- A) DevOps fait progresser les pratiques de gestion des services par l'approche Shift Left, les rendant plus souples.
- B) DevOps pose les principes des pratiques de gestion des services.
- C) DevOps devrait être uniquement utilisé pour développer de nouveaux produits et services.
- D) DevOps est apparu après la gestion des services et ne fait donc pas progresser les pratiques de gestion des services.

**14 / 20**

Dans Lean, on distingue plusieurs types de gaspillages.

Quel type de gaspillage est la « production à des niveaux de qualité supérieurs aux exigences du client »?

- A) L'inventaire
- B) Une livraison excédentaire
- C) Le sur-traitement (overprocessing)
- D) La surproduction

**15 / 20**

Quelle est la **première** étape de l'élaboration d'une cartographie du parcours client (customer journey map) ?

- A) Définir
- B) Étudier
- C) Planifier
- D) Rechercher

**16 / 20**

De quel manière la livraison continue a-t-elle un impact **positif** sur les processus de contrôle des changements ?

- A) Elle n'a pas d'impact sur les processus de contrôle des changements.
- B) Elle influence les processus par l'automatisation des infrastructures de test.
- C) Elle influence les processus par la fourniture d'un plus grand nombre d'informations.
- D) Elle influence les processus par des contrôles des changements moins rigoureux.



**17 / 20**

La technologie change rapidement et cela entraîne d'importants défis pour la gestion des services.

Qu'est-ce que l'on identifie comme étant un défi générique de la gestion des services ?

- A) S'assurer que les coûts sont en adéquation avec le budget
- B) S'assurer que les attentes sont en adéquation avec les relations business
- C) Une complexité accrue, une visibilité moindre
- D) Une prise en compte des contraintes par les approches de la gestion des services

**18 / 20**

Qu'est-ce qui constitue un avantage **clé** du Cloud ?

- A) Une meilleure communication interne
- B) Une infrastructure de meilleure qualité
- C) Un service d'infrastructure plus rapide
- D) Des risques d'exploitation moindres

**19 / 20**

Une organisation décide d'utiliser une solution SaaS pour contrôler ses nouveaux appareils de surveillance de l'Internet des Objets (IoT).

Quel point est le **plus** important à prendre en considération du point de vue de la gestion des services ?

- A) Le fait que chaque appareil IoT possède un identifiant et une adresse IP uniques constitue un impératif majeur.
- B) Les services IoT fournissent un meilleur suivi des comportements en vue de favoriser un marketing en temps réel.
- C) Il s'agit d'un service externalisé, donc aucune considération spécifique n'est requise.
- D) Les garde-fous appliqués aux services doivent également être respectés en ce qui concerne les solutions SaaS.

**20 / 20**

Une organisation souhaite se dégager du mode réactif pour passer en mode proactif.

Sur quel(s) élément(s) du modèle VeriSM™ l'attention devrait-elle porter **en premier**?

- A) Définir et Produire
- B) Gouvernance
- C) Gestion maillée
- D) Fournir et Répondre

# Solutions de l'examen

1 / 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.

2 / 20

Quelle est l'activité clé du rôle de leader ?

- A) Se concentrer sur les résultats
  - B) Minimiser les risques
  - C) Motiver les collègues
  - D) Définir des priorités
- 
- A) Incorrect. C'est une activité clé du rôle d'un manager.
  - B) Incorrect. C'est une activité clé du rôle d'un manager.
  - C) Correct. Cette activité est une caractéristique clé à mettre en rapport avec le rôle d'un leader d'après VeriSM™. D'autres caractéristiques clés sont l'autonomisation et l'inspiration. (Ouvrage : A, chapitre 5.1)
  - D) Incorrect. Il s'agit d'une activité clé d'un propriétaire de produit dans un projet Scrum.

3 / 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.

4 / 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.

5 / 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)

6 / 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.

7 / 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.

8 / 20

Quelles étapes décrivent le processus de haut niveau d'adaptation du modèle VeriSM™ ?

- A) Définir les parties prenantes, sélectionner les processus, et les mettre en œuvre dans l'organisation
  - B) Établir les principes, sélectionner un ensemble de pratiques, créer un modèle opérationnel réactif
  - C) Examiner toutes les pratiques en cours d'utilisation, sélectionner le meilleur ensemble, et le rendre obligatoire
  - D) Sélectionner la meilleure pratique de gestion, se concentrer sur cette dernière et la mettre en œuvre étape par étape
- 
- A) Incorrect. Ces activités n'ont rien à voir avec l'adaptation du modèle VeriSM™. L'adaptation implique que des principes, des pratiques et un modèle opérationnel doivent préalablement être établis.
  - B) Correct. Il s'agit des étapes d'adaptation du modèle VeriSM™. (Ouvrage : A, chapitre 15.1)
  - C) Incorrect. VeriSM™ utilise avec un maillage contenant plus de pratiques. L'adaptation implique qu'outre la sélection de pratiques, il convient d'établir des principes et un modèle opérationnel.
  - D) Incorrect. VeriSM™ ne revient pas à sélectionner une pratique, mais porte sur l'utilisation conjointe des pratiques requises. L'adaptation implique qu'il convient d'établir des principes, de nouvelles pratiques de gestion et un modèle opérationnel.

9 / 20

L'étape Définir du modèle VeriSM™ produit une définition de ce à quoi ressemble un bon service.

Au cours de quel processus cette activité a-t-elle lieu ?

- A) Élaboration d'un plan du service
  - B) Élaboration de la solution
  - C) Définition des besoins du consommateur
  - D) Collecte des exigences
- A) Incorrect. Le plan du service est le document directeur pour l'étape Produire. Il contient une description détaillée du service : les exigences en matière de niveau du service, le modèle d'assistance, ainsi que les mesures et les rapports comme convenu au stade de la collecte des exigences. (Ouvrage : A, chapitre 11.6)
- B) Incorrect. Il s'agit du processus au cours duquel a lieu l'élaboration du concept incluant la méthode de mesure des bonnes performances en matière de disponibilité, capacité, continuité et sécurité. (Ouvrage : A, chapitre 11.5)
- C) Incorrect. C'est trop prématuré à cette étape du processus. Souvent, les besoins des consommateurs sont établis dans un dossier de décision, dont l'approbation génère d'autres activités débouchant sur l'inclusion de mesures de performance dans le plan du service. (Ouvrage : A, chapitre 11.3)
- D) Correct. Les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles sont établies durant le processus de collecte des exigences (y compris la définition des bonnes performances). Cela permet l'élaboration des mesures et des rapports appropriés. (Ouvrage : A, chapitre 11.4)

10 / 20

Quel est l'objectif de la mesure de service ?

- A) Manifester la conformité aux lois, règlements et engagements contractuels
  - B) Permettre aux fournisseurs de services de gérer les capacités de performance des éléments des services sous-jacents
  - C) Permettre au consommateur de comprendre le coût de fourniture du service
  - D) Quantifier et qualifier les résultats fournis par un service
- A) Incorrect. La conformité est l'un des quatre facteurs de mesure du service qui facilitent la gestion du service. Ce n'est pas l'objectif global de la mesure.
- B) Incorrect. Si ces mesures sont importantes pour les fournisseurs de service, elles n'intéressent pas les consommateurs et ne reflètent pas une approche holistique de la mesure du service.
- C) Incorrect. La compréhension du coût de la fourniture d'un service est plus importante pour le fournisseur de services que pour le consommateur. Les consommateurs sont plus intéressés par le coût de la consommation et de la valeur qu'ils tirent du service.
- D) Correct. La mesure d'un service commence par la compréhension du service, du consommateur et de la manière dont ce dernier perçoit la valeur du service. Les mesures et les rapports sont les outils par lesquels la valeur est démontrée au consommateur. (Ouvrage : A, chapitre 10.4.4.1)

**11 / 20**

Une organisation est en pleine croissance et envisage donc de revoir tous ses processus. Elle trouve que les tests sont trop risqués. Elle souhaite réduire les coûts de correction des erreurs résultant de la découverte tardive des erreurs de test et d'intégration.

Quelle pratique de gestion est **la plus** à même de traiter efficacement cette situation ?

- A) Agile
  - B) L'expérience client/l'expérience de l'utilisateur
  - C) Lean
  - D) SIAM
- A) Incorrect. Agile inclut la capacité de penser rapidement, de résoudre des problèmes et d'avoir de nouvelles idées. Une organisation Agile est rapide, flexible et résiliente, capable de réagir rapidement aux défis, événements et opportunités imprévus. Agile ne sera donc pas la meilleure pratique de gestion pour traiter cette situation.
- B) Incorrect. L'expérience client/l'expérience de l'utilisateur est la relation entre les consommateurs de produits et services et l'organisation qui les produit. Cette pratique de gestion ne résoudra pas les coûts associés aux problèmes d'essais.
- C) Correct. Lean aussi bien que la livraison continue améliorent la réduction des retards associés aux efforts de test. Ils réduisent aussi tous les deux les risques liés aux tests et permettent de trouver les erreurs de test avant qu'elles ne deviennent trop coûteuses à réparer. (Ouvrage : A, chapitre 16.1)
- D) Incorrect. SIAM se concentre sur la définition d'un ensemble de principes, de pratiques et d'approches utilisé pour gérer, intégrer, diriger et coordonner la fourniture de services de plusieurs fournisseurs de services. SIAM ne se concentre pas spécifiquement sur la réduction des coûts associés aux tests.

**12 / 20**

Comment est-il possible d'utiliser Agile pour soutenir la gestion des services ?

- A) Il est impossible d'utiliser Agile car c'est exclusivement une pratique de gestion de projet
  - B) Pour élaborer des produits et des services de manière itérative
  - C) Pour une validation aisée de toutes les pratiques de gestion des services dans l'ensemble de l'organisation
  - D) Pour élaborer tous les processus de gestion des services tels que les traditionnels projets "en cascade" (Waterfall)
- A) Incorrect. Les pratiques Agile peuvent être utilisées non seulement dans la gestion de projet mais également dans les activités de routine et dans la gestion des services.
- B) Correct. L'élaboration itérative de produits et services applique les techniques Agile. (Ouvrage : A, chapitre 17.6)
- C) Incorrect. Agile favorise une approche itérative de l'introduction d'un changement étape par étape ; l'acceptation continue de pratiques de gestion des services dans l'ensemble de l'organisation est un processus permanent.
- D) Incorrect. Les pratiques Agile favorisent la construction itérative de services et de produits, tandis que l'approche en cascade ne met pas l'accent sur la construction itérative. En outre, Agile n'est pas utilisé pour la création de processus de gestion des services, mais pour la construction de services et de produits.

**13 / 20**

De quelle manière DevOps fait-il progresser les pratiques de gestion des services?

- A) DevOps fait progresser les pratiques de gestion des services par l'approche Shift Left, les rendant plus souples.
  - B) DevOps pose les principes des pratiques de gestion des services.
  - C) DevOps devrait être uniquement utilisé pour développer de nouveaux produits et services.
  - D) DevOps est apparu après la gestion des services et ne fait donc pas progresser les pratiques de gestion des services.
- 
- A) Correct. DevOps peut faire progresser les pratiques de gestion des services par l'approche Shift Left, les rendant plus souples et automatisant les activités de gestion des services. (Ouvrage : A, chapitre 18.7)
  - B) Incorrect. DevOps ne peut pas formuler de principes car ils font partie intégrante de la gestion des services.
  - C) Incorrect. DevOps peut être utilisé pour créer de nouveaux produits et services mais également pour améliorer des produits et services existants.
  - D) Incorrect. Le fait que DevOps soit apparu plus tard n'a pas d'importance car il peut influencer les pratiques de gestion des services existantes en impliquant les personnes, le développement, les opérations, la qualité et le test.

**14 / 20**

Dans Lean, on distingue plusieurs types de gaspillages.

Quel type de gaspillage est la « production à des niveaux de qualité supérieurs aux exigences du client »?

- A) L'inventaire
  - B) Une livraison excédentaire
  - C) Le sur-traitement (overprocessing)
  - D) La surproduction
- 
- A) Incorrect. Ce type de gaspillage est décrit comme un surplus de produits et de matériaux qui ne sont pas utilisés.
  - B) Incorrect. Ce type de gaspillage n'existe pas dans Lean.
  - C) Correct. C'est la définition du sur-traitement. (Ouvrage : A, chapitre 20.7)
  - D) Incorrect. Ce type de gaspillage génère une production dont le volume est supérieur aux besoins et dont une partie reste donc inutilisée.



15 / 20

Quelle est la **première** étape de l'élaboration d'une cartographie du parcours client (customer journey map) ?

- A) Définir
- B) Étudier
- C) Planifier
- D) Rechercher

- A) Correct. C'est la première étape de l'élaboration d'une cartographie du parcours client. (Ouvrage : A, chapitre 22.6.1)
- B) Incorrect. Ce n'est pas la première étape de l'élaboration d'une cartographie du parcours client.
- C) Incorrect. Il s'agit d'une étape du cycle de Deming mais pas de l'élaboration d'une cartographie du parcours client.
- D) Incorrect. Il s'agit de la deuxième étape de l'élaboration d'une cartographie du parcours client.

16 / 20

De quel manière la livraison continue a-t-elle un impact **positif** sur les processus de contrôle des changements ?

- A) Elle n'a pas d'impact sur les processus de contrôle des changements.
  - B) Elle influence les processus par l'automatisation des infrastructures de test.
  - C) Elle influence les processus par la fourniture d'un plus grand nombre d'informations.
  - D) Elle influence les processus par des contrôles des changements moins rigoureux.
- 
- A) Incorrect. La livraison continue peut avoir un impact positif sur les processus de contrôle des changements par l'automatisation du processus d'intégration et de test sans intervention humaine ni discussion.
  - B) Correct. La livraison continue peut avoir un impact sur le processus de contrôle des changements grâce à l'élimination de l'intervention humaine, du facteur humain ou des discussions. (Ouvrage : A, chapitre 23.7)
  - C) Incorrect. L'ajout d'informations rallonge le processus de prise de décisions. Cela peut avoir un impact négatif sur les processus de contrôle des changements et ne pas éliminer les erreurs humaines.
  - D) Incorrect. Un processus de contrôle des changements moins rigoureux peut entraîner plus d'erreurs humaines et avoir un impact négatif sur l'ensemble du processus.

**17 / 20**

La technologie change rapidement et cela entraîne d'importants défis pour la gestion des services.

Qu'est-ce que l'on identifie comme étant un défi générique de la gestion des services ?

- A) S'assurer que les coûts sont en adéquation avec le budget
  - B) S'assurer que les attentes sont en adéquation avec les relations business
  - C) Une complexité accrue, une visibilité moindre
  - D) Une prise en compte des contraintes par les approches de la gestion des services
- A) Incorrect. Le fait de s'assurer que les coûts sont en adéquation avec le budget n'est pas identifié comme l'un des défis de la gestion des services.
- B) Incorrect. Le défi consiste à aligner les attentes sur la réalité, et non sur les relations au sein de l'organisation.
- C) Correct. Un défi qui a été identifié est le fait que les technologies émergentes et l'accès à la nouvelle technologie peuvent rendre l'environnement du fournisseur de services plus complexes. (Ouvrage : A, chapitre 25.1)
- D) Incorrect. Les approches de la gestion des services doivent soutenir l'organisation, et non les contraintes.

**18 / 20**

Qu'est-ce qui constitue un avantage **clé** du Cloud ?

- A) Une meilleure communication interne
  - B) Une infrastructure de meilleure qualité
  - C) Un service d'infrastructure plus rapide
  - D) Des risques d'exploitation moindres
- A) Incorrect. L'utilisation du Cloud pour l'infrastructure n'a aucun impact sur votre capacité à communiquer en interne. L'utilisation du Cloud peut représenter des avantages tels que la réduction des risques d'exploitation, un approvisionnement rapide en ressources logicielles et matérielles, et une plus grande capacité à facturer sur la base de l'utilisation.
- B) Incorrect. Bien que le déménagement de l'infrastructure dans le Cloud puisse entraîner une meilleure qualité, cela n'est pas une certitude. Si, au départ, vous disposez d'une bonne infrastructure interne, vous ne pouvez pas vous attendre à une meilleure qualité juste du fait d'un basculement dans le Cloud. L'utilisation du Cloud peut représenter des avantages tels que la réduction des risques d'exploitation, un approvisionnement rapide en ressources logicielles et matérielles, et une plus grande capacité à facturer sur la base de l'utilisation.
- C) Incorrect. Il se peut que vous bénéficiiez d'un service d'infrastructure plus rapide, mais cela sera uniquement dû au fait que votre infrastructure interne était lente pour commencer. Si vous disposez déjà d'un service d'infrastructure rapide et efficace, il n'est pas raisonnable de s'attendre à une amélioration sur ce point simplement en déménageant votre infrastructure dans le Cloud. L'utilisation du Cloud peut représenter des avantages tels que la réduction des risques d'exploitation, un approvisionnement rapide en ressources logicielles et matérielles, et une plus grande capacité à facturer sur la base de l'utilisation.
- D) Correct. La complexité de la gestion des serveurs du stockage et des applications d'infrastructure est gérée par le fournisseur du Cloud, ce qui permet aux organisations de se concentrer sur leur cœur de métier, plutôt que sur des tâches informatiques techniques. (Ouvrage : A, chapitre 25.2)

**19 / 20**

Une organisation décide d'utiliser une solution SaaS pour contrôler ses nouveaux appareils de surveillance de l'Internet des Objets (IoT).

Quel point est le **plus** important à prendre en considération du point de vue de la gestion des services ?

- A) Le fait que chaque appareil IoT possède un identifiant et une adresse IP uniques constitue un impératif majeur.
  - B) Les services IoT fournissent un meilleur suivi des comportements en vue de favoriser un marketing en temps réel.
  - C) Il s'agit d'un service externalisé, donc aucune considération spécifique n'est requise.
  - D) Les garde-fous appliqués aux services doivent également être respectés en ce qui concerne les solutions SaaS.
- 
- A) Incorrect. Il s'agit d'une exigence technique valable, mais elle n'est pas importante du point de vue de la gestion des services.
  - B) Incorrect. Il s'agit d'un avantage fourni par les services IoT, mais il n'est pas important du point de vue de la gestion des services.
  - C) Incorrect. Les principes de gestion des services s'appliquent à tous les services.
  - D) Correct. Les garde-fous sont des principes généraux applicables à tous les services, qu'ils soient externalisés ou non. (Ouvrage : A, chapitre 1,4 et 25.6)

**20 / 20**

Une organisation souhaite se dégager du mode réactif pour passer en mode proactif.

Sur quel(s) élément(s) du modèle VeriSM™ l'attention devrait-elle porter **en premier**?

- A) Définir et Produire
  - B) Gouvernance
  - C) Gestion maillée
  - D) Fournir et Répondre
- 
- A) Correct. Améliorer les choses dès le départ et produire de meilleurs services est la manière de procéder. L'accent est mis sur les activités Définir et Produire plutôt que sur le rétablissement de ce qui s'est mal passé. (Ouvrage : A, chapitre 26.1)
  - B) Incorrect. Bien que ces éléments soient importants, ce ne sont pas ceux sur lesquels il convient de se concentrer en premier.
  - C) Incorrect. Cet élément est nécessaire à l'adoption du modèle VeriSM™, mais il ne permet pas de sortir à court terme du mode réactif.
  - D) Incorrect. Se concentrer sur ce qui va mal pour l'améliorer maintient l'organisation en mode réactif. L'accent est mis sur les activités Définir et Produire plutôt que sur le rétablissement de ce qui s'est mal passé.

# Évaluation

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

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



# Contacter EXIN

[www.exin.com](http://www.exin.com)

