



**Exemple d'examen**

Édition 201807

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	15
Évaluation	38

# Introduction

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

Cet examen consiste en 40 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 40. Chaque réponse correcte rapporte un point. Si vous obtenez 26 points ou plus vous réussissez votre examen.

Le temps alloué lors de l'examen est de 60 minutes.

Bonne chance !

## Exemple d'examen

1 / 40

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 ombrage 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 / 40

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.

3 / 40

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 / 40

La transformation numérique nécessite une nouvelle approche de la gestion des services au sein des organisations.

À quel endroit d'une organisation se situe la propriété des principes de gestion des services ?

- A) Le business est propriétaire de la gestion des services.
- B) L'informatique est propriétaire de la gestion des services.
- C) La gestion des services est externalisée auprès d'un fournisseur tiers.
- D) La propriété de la gestion des services est répandue dans l'ensemble de l'organisation.

5 / 40

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.

6 / 40

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

7 / 40

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

8 / 40

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

9 / 40

Quel est le nom du professionnel qui devrait à la fois disposer de connaissances étendues et pointues ?

- A) Professionnel A-shaped
- B) Professionnel I-shaped
- C) Expert en gestion des services
- D) Professionnel T-shaped

10 / 40

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

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

11 / 40

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

12 / 40

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

13 / 40

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

14 / 40

Quelle est la **première** étape importante dans le modèle de gestion du changement d'une organisation de Kotter (OCM) ?

- A) Créer une équipe de pilotage
- B) Créer un sentiment d'urgence
- C) Générer des victoires rapides
- D) Ancrer les changements dans la culture d'entreprise

15 / 40

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

16 / 40

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

17 / 40

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.



**18 / 40**

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.

**19 / 40**

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

**20 / 40**

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

**21 / 40**

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

**22 / 40**

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

**23 / 40**

Quelle activité fait partie de l'étape Fournir ?

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

**24 / 40**

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

**25 / 40**

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

**26 / 40**

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

27 / 40

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

28 / 40

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

29 / 40

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)

30 / 40

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.

31 / 40

Quelle est la couche entre le consommateur et le fournisseur dans l'Intégration et la Gestion des Services (SIAM) ?

- A) Promoteur de service
- B) Installateur de service
- C) Intégrateur de service
- D) Gestionnaire de service

32 / 40

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

33 / 40

Shift Left est une approche dans laquelle l'élaboration de solutions, la livraison et l'assistance sont introduites à des phases plus prématurées du cycle de vie, permettant ainsi d'observer des gains en termes d'efficacité, de réduction des coûts et d'orientation client.

Quelle activité n'est **pas** une caractéristique de Shift Left ?

- A) Correction automatique des problèmes opérationnels après qu'ils se soient produits
- B) Auto-détection de problèmes opérationnels potentiels avant qu'ils ne surviennent
- C) Transfert automatique d'incidents à l'assistance de deuxième niveau
- D) Diagnostic d'incident en libre-service

34 / 40

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

**35 / 40**

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.

**36 / 40**

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

**37 / 40**

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

**38 / 40**

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.

**39 / 40**

Quel est l'avantage de l'Automatisation Robotisée des Processus (RPA – Robotic Process Automation) dans le cadre des processus de gestion des services ?

- A) La RPA automatise les tâches et réduit donc toujours les effectifs.
- B) La RPA permet aux employés d'effectuer des tâches plus complexes.
- C) La RPA augmente la qualité du produit grâce à l'automatisation des tâches.
- D) La RPA est une technique de fabrication qui ne peut être utilisée efficacement dans la gestion des services.

**40 / 40**

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 / 40

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 / 40

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 / 40**

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 / 40**

La transformation numérique nécessite une nouvelle approche de la gestion des services au sein des organisations.

À quel endroit d'une organisation se situe la propriété des principes de gestion des services ?

- A) Le business est propriétaire de la gestion des services.
  - B) L'informatique est propriétaire de la gestion des services.
  - C) La gestion des services est externalisée auprès d'un fournisseur tiers.
  - D) La propriété de la gestion des services est répandue dans l'ensemble de l'organisation.
- 
- A) Incorrect. Les capacités informatiques de la gestion des services doivent se fondre avec les capacités des autres services tels que les ressources humaines, les ventes, le marketing ou les finances, plutôt que d'être l'unique propriété du business.
  - B) Incorrect. À cause de la transformation numérique, la gestion des services ne peut plus être la seule propriété de la capacité informatique.
  - C) Incorrect. La gestion des services est une approche à l'échelle de l'entreprise, et ne doit pas être exclusivement confiée à un tiers.
  - D) Correct. Les produits et services nécessitent la participation de multiples capacités du business, et ces dernières doivent toutes collaborer pour atteindre les objectifs de l'organisation. La gestion des services a lieu au niveau de l'entreprise. (Ouvrage : A, chapitre 3.5)

5 / 40

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)

6 / 40

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.

7 / 40

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.

**8 / 40**

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.

**9 / 40**

Quel est le nom du professionnel qui devrait à la fois disposer de connaissances étendues et pointues ?

- A) Professionnel A-shaped
- B) Professionnel I-shaped
- C) Expert en gestion des services
- D) Professionnel T-shaped

- A) Incorrect. Un professionnel A-shaped développe une expertise dans deux spécialités.
- B) Incorrect. Un professionnel I-shaped se concentre sur un domaine spécifique. Il bénéficie de connaissances pointues et d'une mine d'informations dans ce domaine.
- C) Incorrect. 'Expert en gestion des services' est une certification et non une théorie, qui se concentre uniquement sur un domaine particulier à connaître en profondeur.
- D) Correct. Un professionnel T-shaped est un solutionneur de problèmes puissant et novateur dans son domaine d'expertise. Il est capable d'interagir avec des spécialistes à travers un large éventail de capacités ainsi que de les comprendre. (Ouvrage : A, chapitre 5.5)

10 / 40

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.

11 / 40

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)

**12 / 40**

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.

**13 / 40**

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.

14 / 40

Quelle est la **première** étape importante dans le modèle de gestion du changement d'une organisation de Kotter (OCM) ?

- A) Créer une équipe de pilotage
- B) Créer un sentiment d'urgence
- C) Générer des victoires rapides
- D) Ancrer les changements dans la culture d'entreprise

- A) Incorrect. C'est la deuxième étape du modèle de Kotter. Cette étape se concentre sur la formation d'une armée de volontaires composée de personnes capables de guider, coordonner et communiquer.
- B) Correct. C'est la première étape du modèle de Kotter. Elle se concentre sur l'utilisation des opportunités susceptibles de motiver (émotionnellement et intellectuellement) l'armée de volontaires pour qu'elle agisse rapidement. (Ouvrage : A chapitre 6.6.1)
- C) Incorrect. C'est la sixième étape du modèle de Kotter. Elle se concentre sur la collecte et le classement des victoires à court terme pour rendre visible les accomplissements tangibles du business.
- D) Incorrect. C'est la dernière étape du modèle de Kotter. Elle se concentre sur l'établissement de liens entre les nouveaux comportements et la réussite de l'organisation.

15 / 40

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)

**16 / 40**

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)

**17 / 40**

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)



**18 / 40**

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)

**19 / 40**

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.

**20 / 40**

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.

**21 / 40**

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™.

22 / 40

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.

23 / 40

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.

24 / 40

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.

25 / 40

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.

26 / 40

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)

27 / 40

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)

28 / 40

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 utilisés 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.

29 / 40

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.

30 / 40

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.

**31 / 40**

Quelle est la couche entre le consommateur et le fournisseur dans l'Intégration et la Gestion des Services (SIAM) ?

- A) Promoteur de service
- B) Installateur de service
- C) Intégrateur de service
- D) Gestionnaire de service

- A) Incorrect. Il n'y a aucun rôle de ce genre dans SIAM, les bonnes pratiques de gestion et VeriSM™.
- B) Incorrect. Il n'y a aucun rôle de ce genre dans SIAM, les bonnes pratiques de gestion et VeriSM™.
- C) Correct. C'est le nom de la troisième couche entre le consommateur et le fournisseur dans SIAM. (Ouvrage : A, chapitre 19.2)
- D) Incorrect. Il n'y a aucun rôle de ce genre dans SIAM, les bonnes pratiques de gestion et VeriSM™.

**32 / 40**

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.



**33 / 40**

Shift Left est une approche dans laquelle l'élaboration de solutions, la livraison et l'assistance sont introduites à des phases plus prématurées du cycle de vie, permettant ainsi d'observer des gains en termes d'efficacité, de réduction des coûts et d'orientation client.

Quelle activité n'est **pas** une caractéristique de Shift Left ?

- A) Correction automatique des problèmes opérationnels après qu'ils se soient produits
  - B) Auto-détection de problèmes opérationnels potentiels avant qu'ils ne surviennent
  - C) Transfert automatique d'incidents à l'assistance de deuxième niveau
  - D) Diagnostic d'incident en libre-service
- 
- A) Incorrect. Il s'agit d'une caractéristique de Shift Left. La résolution automatique des incidents réduit les interruptions de service potentielles en éliminant le besoin d'une intervention humaine. Par exemple, les effets d'une panne de courant peuvent être minimisés grâce à la détection par la gestion des événements et le basculement automatique du service vers d'autres ressources de traitement.
  - B) Incorrect. Cela se trouve sur l'extrême gauche du spectre de Shift Left. On évite tout incident et par là même les coûts d'assistance et d'interruption de service. Par exemple, la gestion des événements peut détecter qu'un conteneur est plein et déclencher l'ajout d'un stockage supplémentaire.
  - C) Correct. Il ne s'agit pas d'une activité Shift Left, car des ressources de deuxième niveau relativement onéreuses sont impliquées. Cependant, l'automatisation est un élément clé de Shift Left, puisqu'elle réduit le risque d'erreur humaine. Dans certaines circonstances, il se peut que le transfert automatisé d'incidents à une assistance de deuxième niveau soit le processus le plus approprié - mais il n'est pas Shift Left. (Ouvrage : A, chapitre 21)
  - D) Incorrect. Le libre-service est une pratique Shift Left. C'est « la pierre angulaire de l'assistance de niveau 0 ». Les consommateurs peuvent interroger des bases de connaissances, utiliser des forums communautaires et beaucoup d'autres outils pour trouver une solution à leur problème sans avoir à contacter une assistance informatique relativement plus coûteuse. Toutefois, il est important que l'assistance informatique soit au courant des activités en libre-service des consommateurs afin de pouvoir en modérer le contenu.

**34 / 40**

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.

35 / 40

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.

36 / 40

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.

37 / 40

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)

**38 / 40**

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)

**39 / 40**

Quel est l'avantage de l'Automatisation Robotisée des Processus (RPA – Robotic Process Automation) dans le cadre des processus de gestion des services ?

- A) La RPA automatise les tâches et réduit donc toujours les effectifs.
- B) La RPA permet aux employés d'effectuer des tâches plus complexes.
- C) La RPA augmente la qualité du produit grâce à l'automatisation des tâches.
- D) La RPA est une technique de fabrication qui ne peut être utilisée efficacement dans la gestion des services.

- A) Incorrect. L'objectif de la RPA n'est pas toujours de réduire les effectifs.
- B) Correct. La réaffectation du personnel à des activités de plus grande valeur est un avantage clair, et ce dernier peut également effectuer des tâches plus complexes faisant appel à la logique avancée. (Ouvrage : A, chapitre 25.8)
- C) Incorrect. Dans la gestion des services, la RPA ne porte pas sur le produit mais sur l'automatisation des tâches de processus.
- D) Incorrect. La RPA porte sur l'automatisation des tâches de processus (de gestion des services).

40 / 40

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	Question	Réponse
1	C	21	A
2	A	22	B
3	B	23	C
4	D	24	A
5	D	25	B
6	C	26	D
7	C	27	D
8	C	28	C
9	D	29	B
10	A	30	A
11	D	31	C
12	C	32	C
13	A	33	C
14	B	34	D
15	D	35	B
16	D	36	C
17	D	37	D
18	D	38	D
19	C	39	B
20	C	40	A



# Contacter EXIN

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

