



## ***Examen ITIL® 4 Foundation***

### ***Échantillon d'examen 2***

#### ***Livret de questions***

#### **Choix multiple**

#### **Durée de l'examen : 1 heure**

##### ***Instructions***

- 1. Vous devez tenter de répondre à l'ensemble des 40 questions. Chaque question vaut un point.**
- 2. Il y a une seule bonne réponse par question.**
- 3. Pour réussir l'examen, vous devrez répondre correctement à 26 questions.**
- 4. Vos réponses doivent être inscrites sur la feuille de réponses fournie. Utilisez un crayon (et NON un stylo).**
- 5. Vous disposez d'une heure pour terminer cette épreuve.**
- 6. Il s'agit d'un examen à livre fermé. Aucun document autre que l'examen n'est autorisé.**

- 1) Quel est l'effet de l'automatisation accrue sur la pratique "centre de services" ?
- A. Meilleure capacité à se concentrer sur l'expérience client lorsqu'un contact personnel est nécessaire
  - B. Diminution des enregistrements et des résolutions d'incidents en libre-service
  - C. Capacité accrue de se concentrer sur la réparation des technologies au lieu de supporter les personnes
  - D. Élimination du besoin d'escalader les incidents aux équipes de support
- 2) Quel terme décrit la fonctionnalité offerte par un service ?
- A. Coût
  - B. Utilité
  - C. Garantie
  - D. Risque
- 3) Quel est le but de la pratique "surveillance et gestion des événements" ?
- A. S'assurer que des informations fiables et précises sur la configuration des services sont disponibles au moment et à l'endroit requis
  - B. Observer systématiquement des services et des composants de service, et enregistrer et signaler certains changements d'état identifiés
  - C. Protéger les informations dont l'organisation a besoin pour mener ses activités
  - D. Réduire l'impact négatif des incidents, en restaurant l'exploitation normale des services aussi rapidement que possible
- 4) Sur quoi doivent être basées toutes les décisions d'amélioration continue ?
- A. Détails sur la façon dont les services sont mesurés
  - B. Données exactes, soigneusement analysées
  - C. Tableau de bord équilibré et mis à jour
  - D. Évaluation de maturité récente

5) Comment les activités de la chaîne de valeur transforment-elles les intrants en livrables ?

- A. En déterminant la demande de services
- B. En utilisant une combinaison de pratiques
- C. En utilisant une seule équipe fonctionnelle
- D. En implémentant l'automatisation des processus

6) Comment l'implication des clients contribue-t-elle à la pratique de "gestion des niveaux de service" ?

- 1. Elle permet de capturer les informations servant de base aux métriques.
- 2. Elle s'assure que l'organisation atteint les niveaux de service définis.
- 3. Elle définit les flux de travail pour les demandes de service.
- 4. Elle supporte les discussions sur les progrès.

- A. 1 et 2
- B. 2 et 3
- C. 3 et 4
- D. 1 et 4

7) Quel est le point de départ de l'optimisation ?

- A. Obtenir l'implication des parties prenantes
- B. Comprendre la vision et les objectifs de l'organisation
- C. Déterminer où l'impact le plus positif se produirait
- D. Standardiser les pratiques et les services

8) Identifier les mots manquants dans la phrase suivante.

[?] a pour but de s'assurer que l'organisation co-crée continuellement de la valeur avec toutes les parties prenantes, conformément aux objectifs de l'organisation.

- A. Le principe directeur "privilégier la valeur"
- B. Les quatre dimensions de la gestion des services
- C. Le système de valeur des services
- D. La pratique "gestion des demandes de service"

9) Quelle pratique supporte la gestion des retours, des compliments et des plaintes des utilisateurs ?

- A. L'habilitation des changements
- B. La gestion des demandes de services
- C. La gestion des problèmes
- D. La gestion des incidents

10) Quelle activité effectuée conjointement par le fournisseur de services et le consommateur de service s'assure d'une co-création continue de valeur ?

- A. La fourniture de service
- B. La consommation de service
- C. L'offre de service
- D. La gestion des relations de service

11) Quelle pratique peut comporter le déclenchement d'une reprise après une catastrophe ?

- A. La gestion des incidents
- B. La gestion des demandes de services
- C. La gestion des niveaux de service
- D. La gestion des actifs informatiques

- 12) Quel type de changement est le PLUS susceptible d'être géré par la pratique "gestion des demandes de service" ?
- A. Un changement normal
  - B. Un changement urgent
  - C. Un changement standard
  - D. Un changement applicatif
- 13) Quel principe directeur met l'accent sur la nécessité de comprendre le flux de travail en cours, d'identifier les goulots d'étranglement et de découvrir les gaspillages ?
- A. Privilégier la valeur
  - B. Collaborer et promouvoir la visibilité
  - C. Penser et travailler de façon holistique
  - D. Opter pour la simplicité et rester pratique
- 14) Laquelle des options suivantes est un moyen de permettre la co-création de valeur en facilitant des résultats que les clients veulent atteindre ?
- A. Un service
  - B. Un livrable
  - C. Une pratique
  - D. L'amélioration continue
- 15) Quel énoncé sur l'autorisation des changements est CORRECT ?
- A. Une autorité de changement doit être affectée à chaque type et à chaque modèle de changement.
  - B. Centraliser les autorisations de changement auprès d'une seule personne est le mode d'autorisation le plus efficace.
  - C. L'autorisation des changements normaux doit être accélérée pour s'assurer qu'ils soient implémentés rapidement.
  - D. Les changements standards présentent un risque élevé et doivent être autorisés au plus haut niveau de l'autorité de changement.

16) Quelle dimension de la gestion des services prend en compte la gouvernance, la gestion et la communication ?

- A. Organisations et personnes
- B. Information et technologie
- C. Partenaires et fournisseurs
- D. Flux de valeur et processus

17) Identifier les mots manquants dans la phrase suivante.

Une erreur connue est un problème qui a été [?] et n'a pas été résolu.

- A. enregistré
- B. analysé
- C. escaladé
- D. clos

18) Quel énoncé sur les erreurs connues et les problèmes est CORRECT ?

- A. Une erreur connue est l'état attribué à un problème une fois ce dernier analysé.
- B. Une erreur connue est la cause d'un ou de plusieurs problèmes.
- C. Les erreurs connues entraînent des vulnérabilités, les problèmes entraînent des incidents.
- D. Les erreurs connues sont gérées par le personnel technique, les problèmes sont gérés par les équipes de gestion des services.

19) De quoi dépend la pratique de "gestion des demandes de service" pour une efficacité maximale ?

- A. Des compliments et des réclamations
- B. Des outils en libre-service
- C. Des processus et des procédures
- D. De la gestion des incidents

20) Quel énoncé sur la pratique "centre de services" est CORRECT ?

- A. Il fournit un lien entre les parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques.
- B. Il procède à l'évaluation et à l'autorisation des changements.
- C. Il enquête sur l'origine des incidents.
- D. Il requiert une compréhension pratique des processus business.

21) Quelle pratique s'assure de la disponibilité d'informations fiables et précises sur les éléments de configuration et les relations entre ces derniers ?

- A. La gestion de la configuration des services
- B. Le centre de services
- C. La gestion des actifs informatiques
- D. La surveillance et la gestion des événements

22) Quelle pratique a pour but de rétablir aussi rapidement que possible l'exploitation normal des services ?

- A. La gestion des fournisseurs
- B. La gestion des déploiements
- C. La gestion des problèmes
- D. La gestion des incidents

23) Identifier les mots manquants dans la phrase suivante.

Un client est une personne qui définit les exigences relatives à un service et assume la responsabilité [?] de la consommation du service.

- A. des livrables.
- B. des résultats.
- C. des coûts.
- D. des risques.

- 24) Quel principe directeur décrit l'importance d'agir plutôt que de consacrer beaucoup de temps à l'analyse des différentes options ?
- A. Optimiser et automatiser
  - B. Commencer là où vous êtes
  - C. Privilégier la valeur
  - D. Avancer par itération avec des retours
- 25) Que faut-il faire pour chaque problème ?
- A. Il doit faire l'objet d'un diagnostic pour identifier les solutions possibles.
  - B. Sa priorité doit être établie en fonction de son impact potentiel et de sa probabilité.
  - C. Il doit être résolu pour pouvoir être clos.
  - D. Une solution de contournement doit être trouvée pour réduire son impact.
- 26) Comment une organisation doit-elle inclure des fournisseurs tiers dans l'amélioration continue de ses services ?
- A. En s'assurant que les fournisseurs expliquent en détail leur approche d'amélioration des services dans leurs contrats.
  - B. En exigeant la preuve que les fournisseurs utilisent des méthodes de développement agiles.
  - C. En exigeant la preuve que les fournisseurs implémentent toutes les améliorations à l'aide de pratiques de gestion des projets.
  - D. En s'assurant que toutes les activités de gestion des problèmes des fournisseurs entraînent des améliorations.
- 27) Quelles considérations influencent la stratégie fournisseurs d'une organisation ?
- A. Les contrats et accords
  - B. Le type de coopération avec les fournisseurs
  - C. La culture d'entreprise de l'organisation
  - D. Le niveau de formalité

28) Qu'est-ce qu'un problème ?

- A. L'ajout ou la modification de tout ce qui pourrait avoir un effet sur les services
- B. Tout changement d'état significatif pour la gestion d'un élément de configuration
- C. La cause réelle ou potentielle d'un ou de plusieurs incidents
- D. La réduction imprévue de la qualité d'un service

29) Quel est le but de la pratique "gestion des relations" ?

- A. Aligner les pratiques et services de l'organisation sur les besoins business évolutifs
- B. Établir et entretenir des liens entre une organisation et ses parties prenantes aux niveaux stratégiques et tactiques
- C. Réduire la probabilité et l'impact des incidents, en identifiant leur cause réelle ou potentielle et en gérant les solutions de contournement et les erreurs connues
- D. Réduire l'impact négatif des incidents, en rétablissant le fonctionnement normal des services aussi rapidement que possible

30) Laquelle des options suivantes vise à aider les organisations à adopter et adapter les conseils ITIL ?

- A. Les quatre dimensions de la gestion des services
- B. Les principes directeurs
- C. La chaîne de valeur des services
- D. Les pratiques

31) Qu'est-ce qu'un livrable ?

- A. Un changement d'état qui est significatif pour la gestion d'un élément de configuration
- B. Un événement possible susceptible d'entraîner un préjudice ou une perte
- C. Un résultat pour une partie prenante
- D. Quelque chose qui est créé à la suite d'une activité

- 32) Quelle est la raison pour laquelle un ensemble équilibré de métriques de service est utilisé ?
- A. Pour réduire le nombre de métriques à collecter
  - B. Pour rapporter chaque élément de service séparément
  - C. Pour fournir une perspective des services en fonction des résultats
  - D. Pour faciliter la collecte automatique de métriques
- 33) Pourquoi les incidents doivent-ils être priorités ?
- A. Pour permettre l'appariement automatisé des incidents aux problèmes ou aux erreurs connues
  - B. Pour identifier l'équipe de support vers laquelle l'incident doit être escaladé
  - C. Pour s'assurer que les incidents ayant le plus fort impact business sont résolus en premier
  - D. Pour encourager un haut niveau de collaboration au sein des équipes et entre ces dernières
- 34) Quelle pratique a pour but d'aider l'organisation à optimiser la valeur, contrôler les coûts et gérer les risques ?
- A. La gestion des relations
  - B. La gestion des actifs informatiques
  - C. La gestion des mises en production
  - D. Le centre de services
- 35) Pourquoi le personnel du centre de services doit-il détecter les difficultés récurrentes ?
- A. Pour mieux identifier les problèmes
  - B. Pour escalader les incidents à la bonne équipe de support
  - C. Pour assurer une gestion efficace des demandes de service
  - D. Pour impliquer la bonne autorité de changement

- 36) Quelle activité de la chaîne de valeur communique l'état actuel des quatre dimensions de la gestion des services ?
- A. Améliorer
  - B. Impliquer
  - C. Obtenir/construire
  - D. Planifier
- 37) Quel principe directeur se préoccupe PRINCIPALEMENT des recettes et de la croissance du consommateur ?
- A. Opter pour la simplicité et rester pratique
  - B. Optimiser et automatiser
  - C. Avancer par itération avec des retours
  - D. Privilégier la valeur
- 38) Quelle pratique fournit une visibilité sur les services de l'organisation en recueillant des données et en produisant des rapports sur la performance de services ?
- A. Le centre de services
  - B. La gestion des niveaux de service
  - C. La gestion des demandes de services
  - D. La gestion de la configuration des services
- 39) Quel est le MEILLEUR exemple d'un changement urgent ?
- A. L'implémentation d'une nouvelle mise en production planifiée d'application logicielle
  - B. Une mise à niveau informatique à faible risque, implémentée en tant que demande de service
  - C. L'implémentation d'un correctif de sécurité sur une application logicielle critique
  - D. Une implémentation matérielle et logicielle majeure et planifiée

40) Quel principe directeur recommande d'évaluer l'état actuel et de décider ce qui peut être réutilisé ?

- A. Privilégier la valeur
- B. Commencer là où vous êtes
- C. Collaborer et promouvoir la visibilité
- D. Avancer par itération avec des retours