



ITIL®

Quizz sur une étude de cas

Un quizz pour vérifier son niveau par rapport au classique ITIL® Fondamentaux

Comme pour l'examen ITIL® Fondamentaux, le quizz comprend 40 questions portant sur le contenu de la formation ITIL® Fondamentaux et chaque question propose 4 choix.

Pour chaque question, une seule réponse est correcte est rapporte un point. Les autres choix n'apportent ni n'enlèvent de points (pas de point négatif).

A la différence de cet examen officiel, tout support, papier ou électronique, est autorisé et la majorité des questions est basée sur une étude de cas et un scénario.

J'ai eu envie de dépoussiérer ce vieux format d'examen Fondamentaux (des questions portant sur de l'appris par cœur) en basant les questions sur un contexte et un scénario, comme ceux que l'on peut trouver dans les certifications ITIL® intermédiaires par exemple.

Comme la documentation est autorisée, les questions sont construites à l'envers : au lieu de demander la définition d'un terme ITIL®, une situation est décrite et il faut retrouver à quel terme du référentiel (ou quel processus) elle est liée.

Si vous voulez minuter le quizz, sachez que je l'ai donné à des étudiants en formation en alternance comme partiel qui durait une heure.

Amusez-vous et dites-moi quel score vous obtenez.



Berzon Holding

Société créée en 1908

PME historiquement implantée dans le Sud-Est de la France, elle a su rester familiale avec des traditions fortes sur la gestion des hommes.

Son métier historique est la location de véhicules utilitaires et industriels. Elle s'est étendue à deux autres métiers, dans d'autres régions, par acquisition externe : la location de voitures aux particuliers et un réseau de concessionnaires automobile pour une marque européenne. Cela a permis la création d'une holding avec 3 filiales.

Aujourd'hui, l'informatique est complètement externalisée, à la fois pour la holding et pour les trois filiales. L'organisation informatique est constituée d'un Directeur Informatique, d'une personne prenant les appels utilisateurs et une personne se déplaçant sur les différents sites d'utilisateurs pour réaliser des interventions techniques.

Les utilisateurs de l'entreprise sont habitués à une informatique « tranquille », évoluant peu et sont globalement satisfaits de leur informatique.

En association avec une école d'ingénieurs locale, Berzon Holding a lancé récemment une activité innovante de location de voitures entre particuliers, suivant la mode actuelle de mise en relation directe entre particuliers.

Cette activité est réalisée au sein d'une entreprise indépendante appelée ShareUs.com pour laquelle Berzon Holding est actionnaire à 51%.



Share Us.com
Partageons la voiture

Share Us.com

Startup innovante dans le partage de voitures entre particuliers

Il s'agit d'une petite entreprise, innovante, fruit d'un partenariat entre Berzon Holding et l'école d'ingénieurs EISSEF (Ecole Internationale Supérieure du Sud-Est de la France). ShareUs.com développe un site internet avec une approche de développement rapide, itérative et hautement collaborative.

Le site internet est exploité par l'infogérant de la holding Berzon Holding.

Les fonctionnalités du site doivent respecter la législation actuelle en matière de location, le site internet jouant le rôle d'intermédiaire.



Ecole Internationale Supérieure du Sud-Est de la France

Une école établissant des partenariats avec des acteurs locaux

Cette école d'ingénieurs, basée dans le sud-est de la France, a une informatique satisfaisante, gérée en partie par une équipe informatique et en partie par certains élèves ingénieurs qui s'investissent dans la gestion informatique de leur école.

L'informatique, gérée complètement en interne, comprend des applications habituelles d'une organisation (finances, ressources humaines, logistique, etc.).

L'école fait travailler les élèves ingénieurs dans la société ShareUs.com pour le développement applicatif, la gestion des systèmes de développement et de test, dont un site internet de test.

Les élèves ingénieurs, plus jeunes, sont en conflit culturel avec les dirigeants de l'école et de l'infogérant de ShareUs.com.



Groupe MASYR

Un acteur local de longue date en informatique

MASYR, pour Maintenance Applicative, SYstèmes et Réseaux, a été créée



en 1985 et a évolué avec le marché de l'informatique, passant de la gestion de PCs, du développement d'applications et à leur maintenance à l'infogérance complète et à l'informatique en nuage (*Cloud Computing*).

Elle a aussi grossi par croissance externe et le groupe possède plusieurs filiales, chacune positionnée sur un métier particulier (l'infogérance, le *Cloud Computing*, les applications financières, etc.).

Le centre de services (point de contact des utilisateurs au sein des entreprises clientes du groupe) est intégré dans la filiale la plus importante et traite les appels concernant tous les métiers du groupe.

Un programme ambitieux a été lancé il y a plusieurs années avec la certification de l'ensemble des équipes à ITIL Fondamentaux. Les processus ITIL principaux sont partiellement en place avec quelques écarts par rapport aux bonnes pratiques. Certaines équipes sont plus en avance que d'autres. Cette situation génère quelques dysfonctionnements et certains sont perçus par les clients car ils entraînent des retards et des erreurs de coordination pour les interventions chez les clients externes.



Scénario

La société ShareUs.com a fini ses développements et ses tests et désire entamer la phase suivante qui est de mettre sur le marché une première version du site internet.

Jusqu'à présent, les élèves-ingénieurs ont géré de manière autonome l'infrastructure de développement et de test au sein de la société ShareUs.com.

La phase suivante nécessite la création d'une infrastructure au sein de l'infogérant MASYR. Les élèves-ingénieurs et les équipes de l'infogérant doivent collaborer pour mettre en place l'infrastructure de production du site internet.



1. Un outil de supervision de la société MASYR détecte qu'un serveur de base de données n'est plus accessible sur le réseau. Selon ITIL®, il s'agit :
 - a. d'un incident
 - b. d'un changement
 - c. d'un événement
 - d. d'un dysfonctionnement
2. Suite au dysfonctionnement constaté du serveur de base de données, un ticket d'incident est créé. Comment appelle-t-on l'information qui permettra de résoudre l'incident dans des délais acceptables pour les utilisateurs ?
 - a. l'urgence
 - b. la priorité
 - c. le nombre d'utilisateurs impactés
 - d. la criticité
3. Une solution a été trouvée pour résoudre l'incident : il s'agit simplement de redémarrer le serveur et de vérifier que tout est fonctionnel après le redémarrage. Comment appelle-t-on ce type de solution dans ITIL® ?
 - a. une solution définitive
 - b. une solution temporaire
 - c. une solution de contournement
 - d. une résolution technique
4. Comme cet incident arrive fréquemment, il a été décidé d'écrire une procédure permettant de résoudre de manière standard ce type d'incident dès qu'il survient : redémarrage du serveur et vérifications du bon fonctionnement. Comment appelle-t-on dans ITIL® ce qui vient d'être rédigé ?
 - a. une documentation
 - b. un mode opératoire
 - c. une procédure de résolution d'incident
 - d. un modèle d'incident
5. Bien que le processus de gestion des incidents soit maintenant efficace face à ce type d'incident, les utilisateurs ne sont pas satisfaits en raison de la fréquence importante de la survenue de ceux-ci. Ils demandent que la société MASYR qui gère l'infrastructure de production règle définitivement la situation. Selon ITIL®, que doit faire la société MASYR ?
 - a. développer un script automatisant la procédure de résolution précédente pour diminuer les temps d'interruption
 - b. lancer un projet d'infrastructure consistant à mettre en cluster le serveur concerné afin d'assurer la continuité du service en cas de plantage du serveur
 - c. créer un dossier de problème afin de comprendre la ou les causes de ces incidents à répétition et d'identifier la meilleure action corrective possible
 - d. rien, puisqu'elle fait déjà le maximum
6. Après analyse par plusieurs techniciens et experts, il s'avère que le moteur de base de données ne répond plus suite à un manque d'espace-disque sur une LUN attribuée au serveur par le SAN. Les différentes équipes d'experts se renvoient la balle en ce qui concerne l'action correctrice à effectuer. Selon ITIL®, quel serait l'élément tactique le plus judicieux à faire intervenir pour résoudre la situation ?
 - a. aucun, une équipe finira bien par céder et s'occuper de la correction
 - b. la gestion des incidents
 - c. le patron de la société MASYR
 - d. la gestion technique



7. Un dirigeant de la société cliente Berzon Holding contacte son fournisseur MASYR pour régler durablement ces plantages à répétition car plusieurs applications utilisées sont impactées sévèrement et cela nuit globalement à la satisfaction du client concernant la prestation fournie. Quel processus chez MASYR devrait être déclenché en premier dans cette situation ?
 - a. la gestion des changements
 - b. la gestion des niveaux de service
 - c. la gestion des relations *business*
 - d. la gestion de la disponibilité
8. Quel processus va s'intéresser aux aspects techniques de la problématique soulevée ?
 - a. la gestion des changements
 - b. la gestion des niveaux de service
 - c. la gestion de projet
 - d. la gestion de la disponibilité
9. Sous la pression de la hiérarchie, les experts techniques se mettent d'accord sur trois scénarios possibles pour résoudre la situation. Quel processus ITIL® devrait maintenant être déclenché ?
 - a. la gestion des changements
 - b. la gestion financière des services
 - c. la gestion de projet
 - d. la gestion des mises en production et des déploiements
10. Les processus activés ensuite étudient dans le détail les trois scénarios pour sélectionner le meilleur. En raison d'un SAN quasiment saturé, le scénario finalement retenu est complexe car il nécessite de déplacer les espaces disques physiques de plusieurs LUNs et d'agrandir la LUN utilisée par le moteur de base de données. Les autres LUNs impactées sont attribuées à d'autres serveurs jusque là étrangers à la problématique. Quel est, selon ITIL®, la meilleure approche en terme de processus ?
 - a. un changement global uniquement
 - b. un changement par serveur impliqué et un déploiement par serveur impliqué
 - c. un changement global et un déploiement par serveur impliqué
 - d. un déploiement par serveur impliqué
11. Lors de l'analyse de l'existant, la personne chargée de cette étude a constaté que la cartographie des LUNs du SAN n'était pas à jour. Quel processus n'a pas joué son rôle en garantissant que ce référentiel est à jour en permanence ?
 - a. la gestion des accès
 - b. la gestion des actifs de service et des configurations
 - c. la gestion technique et la gestion des applications
 - d. tous les processus
12. Avant de travailler sur les modifications du SAN, une action est lancée. Elle consiste à refaire l'inventaire des LUNs et à déterminer à quels serveurs elles sont attribuées. Quel est l'activité du processus précédent chargée de cette action ?
 - a. l'évaluation du changement
 - b. le transfert des connaissances vers les équipes d'exploitation et de support
 - c. la vérification et l'audit des éléments de configuration
 - d. la recherche des coupables



13. Une fois toutes les modifications du SAN effectuées, les développeurs de la société Share Us.com constatent une dégradation importante des temps de réponse de leur serveur de développement. Quel processus ITIL® aurait dû s'assurer qu'il n'y aurait pas d'effets négatifs liés aux modifications sur le SAN ?
 - a. la gestion des changements
 - b. la gestion des niveaux de service
 - c. la gestion de la demande
 - d. la gestion des problèmes

14. Après l'enregistrement de nombreuses plaintes des utilisateurs de la société Share Us.com, un problème est créé pour trouver une solution. Malheureusement, la situation financière de l'entreprise MASYR n'est pas brillante. Dans ce contexte, quelle est la meilleure action à entreprendre ?
 - a. revenir à la situation initiale
 - b. augmenter la capacité du SAN
 - c. dégrader le niveau de redondance physique des LUNs pour récupérer de l'espace disque physique
 - d. étudier tous les scénarios possibles en prenant en compte les niveaux de service convenus et les possibilités financières

15. Une levée de fonds conséquente vient d'être réalisée par la société Share Us.com afin de lancer son service sur le marché. Quel processus ITIL® de son fournisseur de services MASYR devrait comprendre comment le futur site internet de réservation de véhicules sera utilisé par les clients potentiels ?
 - a. la gestion des connaissances
 - b. la gestion des problèmes
 - c. la gestion de la demande
 - d. la gestion financière des services

16. Avec quel processus plus technique ce dernier travaillera-t-il ?
 - a. la gestion de la disponibilité
 - b. la gestion des fournisseurs
 - c. la gestion technique
 - d. la gestion de la capacité

17. La société Share Us.com joue son avenir sur la réussite de ce serveur internet. Il n'est pas question que l'hébergeur faillisse dans la disponibilité de ce service, même en cas de catastrophe en interne comme, par exemple, l'inondation de sa salle informatique. Quel processus ITIL® est chargé de mettre en place les solutions appropriées dans l'entreprise MASYR pour parer à ce type de situation ?
 - a. la gestion des risques
 - b. la gestion de la continuité des services informatiques
 - c. la gestion de la disponibilité
 - d. la gestion des incidents

18. Le serveur internet va aussi conserver des données privées des internautes ayant recours au service de Share Us.com. Il y a donc obligation de respecter en France la réglementation de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté) sur la confidentialité de ces données. Quel processus ITIL® chez l'hébergeur MASYR est chargé de gérer cet aspect ?
 - a. la gestion juridique
 - b. la gestion des incidents
 - c. la gestion des relations *business*
 - d. la gestion de la sécurité de l'information



19. Un projet de mise en œuvre a été planifié chez le fournisseur de services MASYR pour mettre en place l'infrastructure du serveur internet. Quel processus ITIL® est chargé de se synchroniser avec le plan projet du client (la société Share Us.com) dans la mise en place de cette activité de location entre particuliers ?
- la planification et le support à la transition
 - la gestion des relations *business*
 - la gestion des changements
 - la gestion de projet
20. Comment ce changement serait-il catégorisé dans ITIL® ?
- un changement normal
 - un changement critique
 - un changement urgent
 - un changement standard
21. Quelle serait la liste d'intervenants la plus appropriée pour autoriser le déploiement au sein du comité consultatif des changements (CAB) ?
- un représentant de la société Share Us.com, le responsable des infrastructures au sein du fournisseur de services MASYR, un représentant d'un groupe d'utilisateurs pilotes
 - un représentant de Share Us.com, le patron de la maison-mère Berzon Holding, le chef de projet technique chez MASYR
 - le patron de la société MASYR uniquement
 - les équipes techniques de la société MASYR, un futur utilisateur final
22. Les *packages* d'installation ont été livrés à l'hébergeur MASYR, qui les a testés et validés. Selon ITIL®, quel est l'étape suivante dans la mise en œuvre ?
- déployer immédiatement les *packages* en environnement de production
 - intégrer les *packages* définitifs et validés dans la bibliothèque des media définitifs (DML pour *Definitive Media Library*)
 - attendre le feu vert du client Share Us.com pour le déploiement
 - rien, car les *packages* ont déjà été déployés sans attendre les résultats des tests
23. Sur quoi le processus de gestion des mises en production et des déploiements doit-il être particulièrement attentif juste avant de procéder au déploiement des *packages* ?
- s'assurer que la salle informatique a été vidée des cartons d'emballage
 - tester les procédures de retour arrière au cas où il faudrait les utiliser
 - s'assurer que le numéro de téléphone du responsable de l'environnement de production chez MASYR a été transmis aux équipes du client Share Us.com
 - s'assurer que le transfert de compétences aux équipes d'exploitation et de support a été fait correctement
24. ITIL® préconise de séparer les activités de conception des activités de transition et de gestion de projet. Parmi les propositions suivantes, laquelle n'est pas une raison invoquée par ITIL® ?
- optimiser l'ensemble des éléments conçus par tous les projets et diminuer les coûts globaux
 - uniformiser l'ensemble des éléments conçus
 - avoir la possibilité d'externaliser la conception des services
 - aligner toutes les conceptions avec la stratégie du fournisseur de services informatiques



25. Dans le processus de gestion des mises en production et des déploiements de l'infogérant MASYR, comment se positionnerait logiquement le responsable de projet côté clients, la société Share Us.com ?
- A – *Accountable*, imputable, Autorité
 - R – *Responsible*, Responsable, Réalisateur
 - C – *Consulted*, Consulté
 - I – *Informed*, Informé
26. Un responsable de la société mère Berzon Holding a été identifié par un I dans la matrice RACI de ce même processus. Qu'attend-on exactement de lui ?
- informer le comité de direction de Berzon Holding sur l'avancement du projet Share Us.com
 - être tenu au courant de l'avancement du projet
 - interférer avec les équipes Share Us.com dans le pilotage du projet
 - interviewer les équipes de l'infogérant MASYR pour s'assurer que tout va bien se passer
27. La mise en place d'un processus n'améliorera pas l'un des points suivants. Lequel ?
- écrire des procédures et des modes opératoires de manière cohérente et efficace
 - définir le meilleur organigramme possible
 - mettre en place des rapports sur la performance des activités couvertes par le processus
 - optimiser l'utilisation des ressources de l'organisation dans les activités du processus
28. L'hébergeur MASYR décide de mettre en place un outil ITSM permettant un suivi de l'ensemble des activités du personnel informatique, ceci en complément des outils techniques déjà en place. Lequel des processus suivants va guider le choix d'un outil ITSM du marché et son intégration dans l'architecture existante ?
- la gestion des fournisseurs
 - la gestion des actifs de service et des configurations
 - la gestion de la stratégie des services informatiques
 - la gestion des connaissances
29. Qu'est-ce qui différencie une donnée d'une information ?
- une donnée est une mesure élémentaire, une information est le fait de transmettre une donnée à quelqu'un
 - une donnée ne permet de prendre aucune décision, une information permet de décider d'intervenir en cas d'anomalie constatée
 - une donnée est obtenue automatiquement, une information nécessite d'aller la chercher
 - rien car ce sont deux synonymes
30. Quelle est la meilleure explication d'un service selon ITIL® ?
- quelque chose qu'on fournit à un client parce qu'il l'a demandé
 - quelque chose qui apporte de la valeur à un client qui l'utilise
 - un groupe de personnes dans l'organigramme
 - un assortiment d'objets comme, par exemple, des assiettes (service à vaisselle)
31. La qualité de service sur laquelle se mettent d'accord un client et un fournisseur de services sera détaillée dans quel document ?
- un accord de niveau de service
 - une charte qualité
 - un contrat juridique
 - une notice d'utilisation



32. La gestion des incidents s'occupe principalement de dépanner les utilisateurs le plus rapidement possible en cas de dysfonctionnement constaté dans les services fournis. D'autres objectifs existent pour ce processus. Lequel des points suivants ne fait pas partie du périmètre de ce processus ?
- communiquer vers les utilisateurs lorsqu'il y a un incident en cours
 - réviser la priorité calculée d'un incident en fonction de la criticité de la période *business* au moment de l'incident
 - vérifier que les utilisateurs sont satisfaits du traitement de leurs incidents
 - détecter les dysfonctionnements dans l'environnement de production
33. Quelle est la raison principale pour laquelle il faut calculer la priorité d'un incident au plus tôt ?
- les incidents de plus forte priorité sont des incidents majeurs et doivent être traités par une procédure à part et non pas de manière classique par le processus
 - les incidents de plus forte priorité nécessitent de prévenir au plus tôt les responsables afin de ne pas être seul impliqué dans le traitement de ces incidents
 - cela permet de savoir s'il est intéressant de traiter un incident ou s'il faut le transférer à un collègue
 - parce qu'il s'agit d'un champ obligatoire à la création du ticket d'incident dans le logiciel
34. Quelle relation existe-t-il entre urgence, priorité et impact ?
- l'urgence est un synonyme de la priorité, l'impact n'a pas de lien avec eux
 - l'urgence à traiter un incident est une combinaison entre l'impact et la priorité
 - l'impact du travail de résolution est la combinaison entre l'urgence et la priorité
 - la priorité est une combinaison entre l'impact et l'urgence
35. A quoi sert la première étape « Quelle est la vision ? » du modèle d'amélioration continue des services ?
- à définir la vision globale du plan d'actions qui sera proposé
 - à lister toutes les bonnes idées proposées par les personnes impactées
 - à connaître les axes stratégiques de l'organisation pour proposer un plan d'actions cohérent avec ceux-ci
 - à faire passer des tests ophtalmologiques aux participants à la démarche pour s'assurer qu'ils seront capables de lire les recommandations
36. Laquelle des propositions suivantes ne fait pas partie du périmètre de l'amélioration continue des services ?
- optimiser l'infrastructure et l'utilisation du SAN
 - améliorer la performance des processus informatiques
 - proposer l'augmentation des prix de vente des services afin d'améliorer la marge bénéficiaire
 - diminuer les coûts tout en conservant une qualité de service irréprochable
37. Lequel des éléments suivants ne fait pas partie d'un calcul de retour sur investissement (ROI) ?
- l'amélioration de la marge bénéficiaire par la vente de nouveaux services très rentables
 - l'amélioration de l'image de marque de l'entreprise sur le marché
 - l'amélioration de la marge bénéficiaire par une réduction des coûts de production
 - la réduction des coûts d'achat de produits par un engagement sur de gros volumes d'achat



38. Laquelle des fonctionnalités suivantes ne fera jamais partie d'un portail utilisateurs en auto-assistance (*Self-Help*) ?
- a. créer des tickets d'incidents
 - b. demander des services en remplissant un formulaire
 - c. consulter certaines erreurs connues pour appliquer directement une solution de contournement
 - d. consulter les problèmes en cours
39. La valeur d'un service est composée de deux éléments pour le client. Quels sont-ils ?
- a. l'utilité et la garantie
 - b. l'impact et l'urgence
 - c. les risques et les coûts
 - d. les clients et les utilisateurs
40. Parmi les sujets suivants, lequel ne fait pas partie du périmètre du processus de gestion du catalogue de services ?
- a. gérer un référentiel unique et à jour décrivant les services fournis
 - b. contrôler que tout le monde met à jour le catalogue de services conformément aux procédures mises en place
 - c. promouvoir le plus possible l'utilisation du catalogue de services
 - d. définir le contenu fonctionnel des futurs services