

N° ETUDIANT : 11009138.

Qualité des Systèmes d'Informations Evaluation 2011-2012

Cochez **LA MEILLEURE** réponse possible

1—Au sens ITIL, la valeur correspond

- ☐ Au coût de production d'un bien et à la marge appliquée à la vente
- ☒ A l'utilité d'un service et sa garantie
- ☐ Au respect des SLA
- ☐ Au prix qu'un client est prêt à payer pour un service

2—Un concurrent est

- ☐ Une entreprise qui a la même activité que vous
- ☐ Une entreprise qui produit les mêmes produits que vous
- ☒ Une entreprise qui adresse les mêmes budgets chez vos clients
- ☐ Une entreprise qui rend le même service que vous

3—Le portfolio de services contient la description

- ☒ Des services disponibles, retirés et en cours de conception
- ☐ Des services disponibles uniquement
- ☐ De tous les actifs stratégiques
- ☐ Des plans d'actions pour être proactif lors de la détection de problèmes

4—Un incident, avec un service interne de l'entreprise, intervient quand

- ☐ Les SLD ne sont pas respectées
- ☒ Les OLA ne sont pas respectées
- ☐ Les SLA ne sont pas respectées
- ☐ Un service est retiré du portefeuille

5—Un incident est clôturé quand

- ☐ Une solution est fournie à l'utilisateur
- ☒ Le problème qui a causé l'incident est lui même clôturé
- ☐ Le SDP est mis à jour
- ☒ L'utilisateur est prévenu de la clôture du problème associé

6—SCRUM est une méthodologie centrée sur

- ☒ Les personnes
- ☐ Les processus
- ☒ Les outils
- ☐ La gestion de connaissances

7—Un SIPOC est un bon moyen pour

- ☐ Représenter un service
- ☐ Identifier les rôles et responsabilités
- ☐ Identifier les KPI à mettre en place
- ☒ Représenter les processus

8—Une exigence est caractérisée par

- ☐ Son référentiel de stockage et sa fréquence de mise à jour
- ☐ Sa méthodologie de suivie et de mesure
- ☐ Sa description détaillée et non ambiguë
- ☒ Son unicité et son caractère testable

9—La qualité optimale d'un produit peut être définie comme

- ☒ Le point de rencontre entre les attentes, les spécifications et la réalisation
- ☐ La qualité obtenue après suppression des gaspillages
- ☐ Une méthode de réduction de la non-qualité
- ☐ Une utopie vers laquelle souhaite tendre toute entreprise

10—Lors des tests d'intégrations produits, on cherche

- ☐ A valider les exigences produits
- ☐ A valider le cadrage
- ☐ A valider les spécifications détaillées
- ☒ A valider la conception technique

11—La méthodologie LEAN est

- ☒ Une méthode systématique d'identification et de suppression des gaspillages
- ☐ Une méthode qui permet de mesurer la rentabilité d'un projet avec la vision client
- ☐ Une méthode de management visuel
- ☐ Une méthode d'identification et d'amélioration des processus

12—Dans le cadre d'une démarche LEAN, on cherche principalement

- ☐ A calculer le ROI de chaque changement
- ☐ A faire passer les Hommes en premier lieu grâce à la démarche bottom-up
- ☐ A traiter les causes racines de tous les problèmes
- ☒ A tirer les flux, mettre en avant la vision client et le travail d'équipe

13—Dans une démarche d'amélioration continue, on cherche

- ☒ A progresser par de petites étapes et sans retour arrière
- ☐ A remettre tout en cause et tout le temps
- ☐ A traiter les causes racines de tous les problèmes
- ☐ A mettre en œuvre des processus

14—La roue de DEMING est

- ☐ Un outil marketing
- ☒ Une méthode d'amélioration continue des processus
- ☐ Un ensemble d'activités structurés pour atteindre un objectif
- ☐ Un outil de brainstorming

15— Définir une stratégie de tests a pour but

- ☒ De définir les types, les environnements, les outils et l'organisation des tests
- ☐ De définir tout ce qui est nécessaire à une phase de recette
- ☐ De préparer le planning et les cahiers tests
- ☐ De faire le lien entre les exigences et les cahiers de tests

16—Les tests de validation fonctionnelle sont principalement

- ☐ Des tests en mode check-list
- ☐ Des tests en mode boîte blanche
- ☒ Des tests en mode boîte noire
- ☐ Des tests en mode revue de pairs

17—Un sociostyle Expansif / Consentant est un

- ☐ Promouvant
- ☐ Contrôlant
- ☐ Analysant
- ☒ Facilitant

18—L'empathie

- ☐ Est synonyme de sympathie
- ☐ Est synonyme d'écoute active
- ☐ La capacité de satisfaire les besoins des autres
- ☒ La capacité de se mettre « à la place de »

19—Dans une organisation individualiste, le mode de management est

- ☒ La négociation
- ☐ L'animation
- ☐ L'imposition
- ☐ La négociation et l'animation

20—^{selon d'une situation & statit quo.} Pour motiver un « ~~promouvant~~ », il est préférable

- ☐ Il faut imposer un nouvel objectif et sanctionner l'équipe dessus
- ☒ Il faut fixer un nouvel objectif et encourager les comportements constructifs
- ☒ Il faut garder son objectif initial et écarter les membres récalcitrants de l'équipe
- ☐ Il faut garder son objectif initial et encourager les comportements défensifs

9

17

Vous êtes consultant pour la société **MIAGE Consulting** et réalisez une prestation de conseil pour la société **apéritif.net**

Présentation de la société **apéritif.net** : Cette **startup** a été créée en 2002, sa principale interface est son site internet. Au début un **simple forum**, il est devenu un site communautaire dans la mouvance « web 2.0 » en 2008. Aujourd'hui la société est composée de 3 personnes, 1 Directeur Général, 1 secrétaire et 1 community manager. Son activité consiste à mettre des personnes, partout en France, en relation pour organiser des apéritifs thématiques dans un **réseau de restaurants et bars partenaires**. Aujourd'hui, la société souhaite diversifier son activité et stabiliser son modèle économique.

Face à l'intérêt des communautés et pour diversifier ses activités, la société prévoit de recruter 3 commerciaux en janvier 2012. Le premier aura pour rôle de gérer les relations et de développer le réseau de partenaires pour élargir l'offre de lieu d'accueil. Il devra proposer les tarifs et l'offre de partenariat pour mars 2012. Jusque juin, il aura pour but de démarcher les partenaires en vue de doubler le volume du catalogue d'offres.

Les deux autres auront pour rôle de créer un service professionnel, dédié à l'organisation de soirée professionnelles (présentations de résultats, rencontres clients, arbre de Noël, ...) et définira les campagnes marketing dédiées pour mai 2012. L'entreprise prévoit aussi de refondre son site pour l'ouverture aux professionnels et donner un coup de jeune à sa charte graphique, en parallèle elle souhaite mettre en place un système d'alerte SMS pour rappeler les apéritifs auquel un membre s'est préinscrit.

Enfin elle prévoit de mener une étude pour améliorer le travail de ses 3 animateurs de communautés.

21—Imaginer un RACI pour l'action « Recruter un commercial »

22—Réaliser la carte de transformation, ou roadmap, pour la société **apéritif.net** pour l'année 2012

23—Réaliser la carte heuristique ou mindmap d'un apéritif organisé par **apéritif.net**

24—Proposer 3 KPI (nom et principe de calcul) pertinents pour suivre cette transformation