

# Qualité des Systèmes d'Informations

## Evaluation 2010-2011

Cochez LA MEILLEURE réponse possible

1—Au sens ITIL, la valeur correspond

- Au prix marchant d'un produit
- Au niveau de service rendu
- A l'utilité d'un service et sa garantie
- Au prix qu'un client est prêt à payer pour un service

2—Un centre de service est

- Un bon exemple de processus
- Un bon exemple de fonction
- Un bon exemple d'activité
- Un bon exemple de rôle

3—Un concurrent est

- Une entreprise qui a la même activité que vous
- Une entreprise qui vend le même produit que vous
- Une entreprise que vous combattez
- Une entreprise qui adresse les mêmes budgets chez vos clients

4—La roue de Deming ou méthode Plan Do Check Act est

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

5—Un incident, avec un client, intervient quand

- Les SLD ne sont pas respecté
- Le service n'a pas été restauré dans les temps
- Les OLA ne sont pas respectés
- Les SLA ne sont pas respectés

6—ITIL, comme CMMI, sont des certifications

- Focalisés sur les personnes
- Focalisés sur les processus
- Focalisés sur les personnes
- Focalisés sur la mesure de la performance

7—L'objectif principal de la méthode LEAN appliquée aux SI est

- De réduire les gaspillages avec la vision client
- De partager les difficultés rencontrées par l'équipe
- De mesurer la rentabilité d'un projet
- De supprimer les temps d'attente entre les processus

8—Le sociostyle « contrôlant » correspond à une profil sociologique

- Expansif / Consentant
- Expansif / Ascendant
- Réservé / Ascendant
- Réservé / Consentant

9—Pour motiver un « facilitant », il est préférable

- De le féliciter
- De lui fixer des objectifs
- De le complimenter sur son travail
- De solliciter son aide

10—Pour sortir d'un statu-quo qui risque de faire basculer l'équipe en cycle de maintenance

- Il faut garder son objectif initial et encourager les comportements défensifs
- 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 imposer un nouvel objectif et sanctionner l'équipe dessus

11—Une exigence est caractérisée par

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

12—Une organisation tribale travaille principalement

- En mode imposition
- En mode animation
- En mode négociation
- En mode négociation & animation

13—Le style de management « négociation » est bien adapté si

- L'organisation demande à être obéie et le corps social a besoin de recevoir
- L'organisation demande de s'adapter et le corps social a besoin de recevoir
- L'organisation demande d'anticiper et le corps social a besoin de se donner
- L'organisation demande à s'adapter et le corps social a besoin d'échanger

14—Définir une stratégie de tests a pour but principal

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

15— Des tests en mode « boite blanche » sont mieux adapter à une phase de

- Tests unitaires
- Tests d'intégration logicielle
- Tests de validation
- Tests de non-régression

16— Quels sont les 4R, axes de transformation d'une entreprise ?

- Renouveler
- Réorienter
- Restructurer
- Revitaliser

17— Donnez un exemple de projet pour chacun de ces axes?

- lancer un nouveau produit sur le marché
- modifier la cible de ses produits
- modifier l'organisation interne
- trouver de nouveaux marchés.

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

Présentation de la société apéritif.net :

Cette société 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 2006. 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 2011.

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 2011. 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 2011.

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.

Inversion "A" → autorité (accountable) et  
"R" → réalisation (responsible)

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

	RH	Assistanter RH	Responsable commercial	PDG
Déposer Annonce	R	A	C	I
Selectionner les CV	R	A	C	I
Effectuer entretien RH	RA	I	C	I
Selectionner un groupe restreint de candidats	RA	I	C	I
Effectuer l'entretien "technique"	I	I	RA	I
Choisir le candidat	RA	I	A	C
Valider l'embauche	C	I	C	RA

19—Réaliser la carte de transformation, ou roadmap, pour la société apéritif.net pour l'année 2011

