

Interrogation n°1 (1h) : thème 1 - Question 1

Elève : Classe :

Note :	Commentaire :
--------	---------------

Exercice 1 : questions de cours

Fichier A	Fichier B
<pre>{ "menu": { "id": "file", "value": "File", "popup": { "menuitem": [{ "value": "New", "onclick": "CreateNewDoc()" }, { "value": "Open", "onclick": "OpenDoc()" }, { "value": "Close", "onclick": "CloseDoc()" }] } }</pre>	<pre><menu id="file" value="File"> <popup> <menuitem value="New" onclick="CreateNewDoc()" /> <menuitem value="Open" onclick="OpenDoc()" /> <menuitem value="Close" onclick="CloseDoc()" /> </popup> </menu></pre>

Questions :

1. Quel est le format du fichier A ? Quel est celui du fichier B ?

Fichier A : Fichier B :

2. Quel est l'intérêt de ces formats ?

.....
.....
.....

3. Qu'est-ce qu'un *workflow* ?

.....
.....
.....

Exercice 2 : modélisation de processus - schéma événements-résultats

Sujet :

Dans le cadre d'un projet visant à la mise en place d'un intranet ayant pour objet d'améliorer l'assistance informatique en ligne qu'une société propose à ses clients abonnés, une analyse de l'existant a été réalisée. Un analyste fonctionnel a pris les notes suivantes :

- actuellement, la Hotline permet au client de prendre contact avec un assistant de niveau 1 qui répond à 80% des questions des utilisateurs. Lors du renvoi de l'appel vers l'assistant de niveau 1, la Hotline transmet à ce dernier le code client du Client pour qu'il puisse poser sa question ;
- l'assistant de niveau 1 ouvre un dossier de panne pour ce client et y saisit son nom d'assistant, la question du client puis son éventuelle réponse ;
- lorsque la réponse est donnée, elle est communiquée au client et le dossier est clos ;
- il y a un dossier par question et une question par dossier, donc dossier=question ;
- en cas de question non résolue au niveau 1, l'assistant N1 transmet le dossier à l'assistant de niveau 2 ;
- c'est un technicien spécialisé qui peut traiter les demandes spécifiques ou les problèmes dont la recherche de solution est plus longue, plus difficile ;
- ici aussi, l'assistant N2 s'identifie, saisit ou précise la question, puis renvoie la réponse et clôt le dossier.

Questions : à l'aide du schéma événements-résultats fourni en annexe A (à compléter), des notes prises par l'analyste fonctionnel et de vos connaissances, répondez aux questions suivantes.

1. Qualifiez ce processus (à savoir, donnez-lui un nom) :

.....

2. Quels sont les acteurs internes ? Quels sont les acteurs externes ?

Acteurs internes :

Acteurs externes :

3. Combien ce processus compte-t-il d'événements déclencheurs ?

4. Combien ce processus compte-t-il d'événements résultats ?

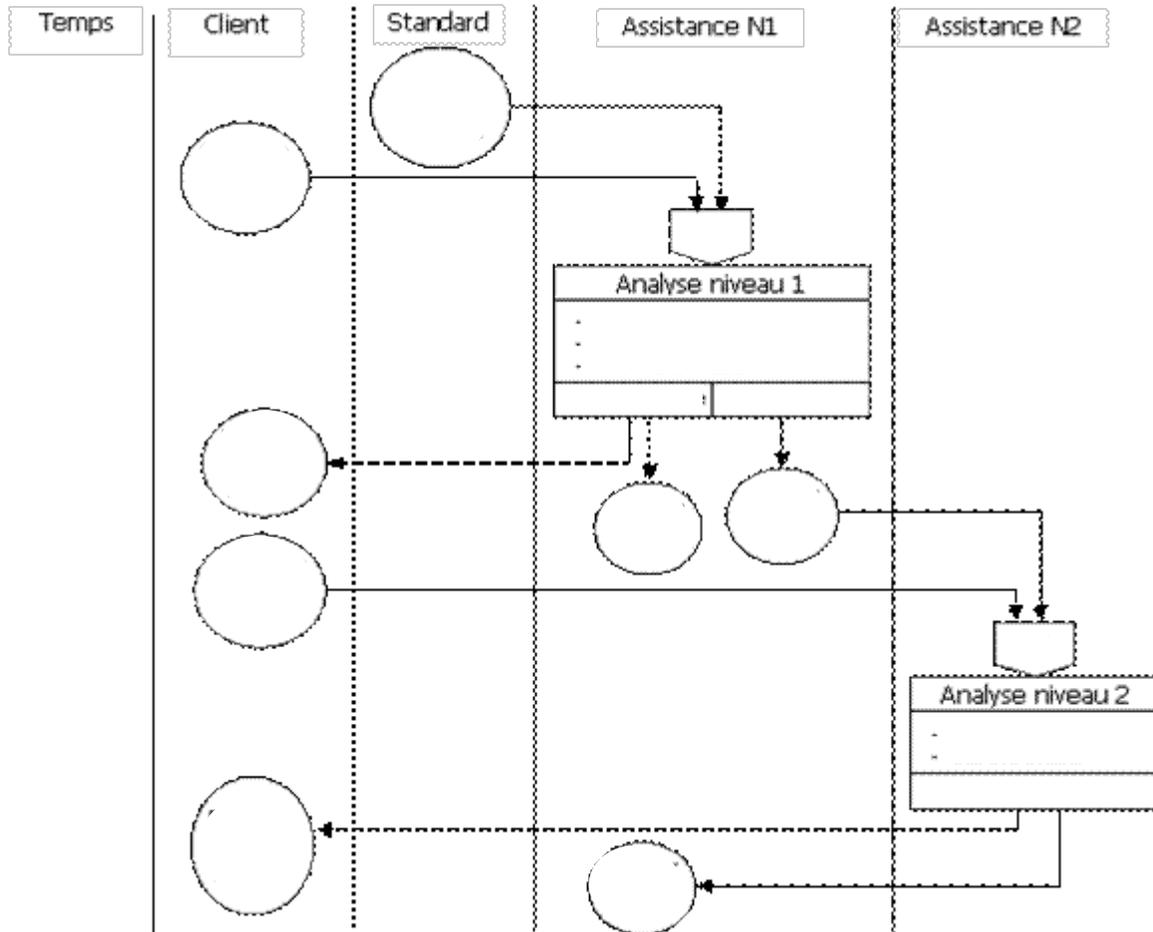
5. Complétez le schéma événements-résultats fourni ci-après.

Exercice 3 : modélisation de processus - logigramme

Questions : en annexe B, proposez une représentation du schéma événements-résultats (annexe A) sous forme de logigramme. Toute solution cohérente, même incomplète, sera valorisée.

N.B. : dans le logigramme, on distinguera une colonne par acteur.

Annexe A - Schéma événements-résultats à compléter



Annexe B - Proposition de logigramme