

**Interrogation n°1 (correction) : thème 1 - Question 1**

**Exercice 1 : questions de cours (2,5 points)**

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>&lt;menu id="file" value="File"&gt;   &lt;popup&gt;     &lt;menuitem value="New" onclick="CreateNewDoc()" /&gt;     &lt;menuitem value="Open" onclick="OpenDoc()" /&gt;     &lt;menuitem value="Close" onclick="CloseDoc()" /&gt;   &lt;/popup&gt; &lt;/menu&gt;</pre>

Questions :

1. Quel est le format du fichier A ? Quel est celui du fichier B ? (0,5pt)

Fichier A : **JSON** Fichier B : **XML**

2. Quel est l'intérêt de ces formats ? (1pt)

L'intérêt de ces formats réside dans le fait qu'ils permettent de stocker des informations, des données, de manière structurée, en vue de leur utilisation.

3. Qu'est-ce qu'un *workflow* ? (1pt)

Un *workflow* est la représentation d'un enchaînement d'étapes, de tâches.

**Exercice 2 : modélisation de processus - schéma événements-résultats (5,5 points)**

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) :

~~Processus d'assistance informatique (question supprimée)~~

2. Quels sont les acteurs internes ? Quels sont les acteurs externes ? (0,5pt)

Acteurs internes : **standard et assistants N1 et N2**

Acteurs externes : **client**

3. Combien ce processus compte-t-il d'événements déclencheurs ? **4** (0,5pt)

4. Combien ce processus compte-t-il d'événements résultats ? **5** (0,5pt)

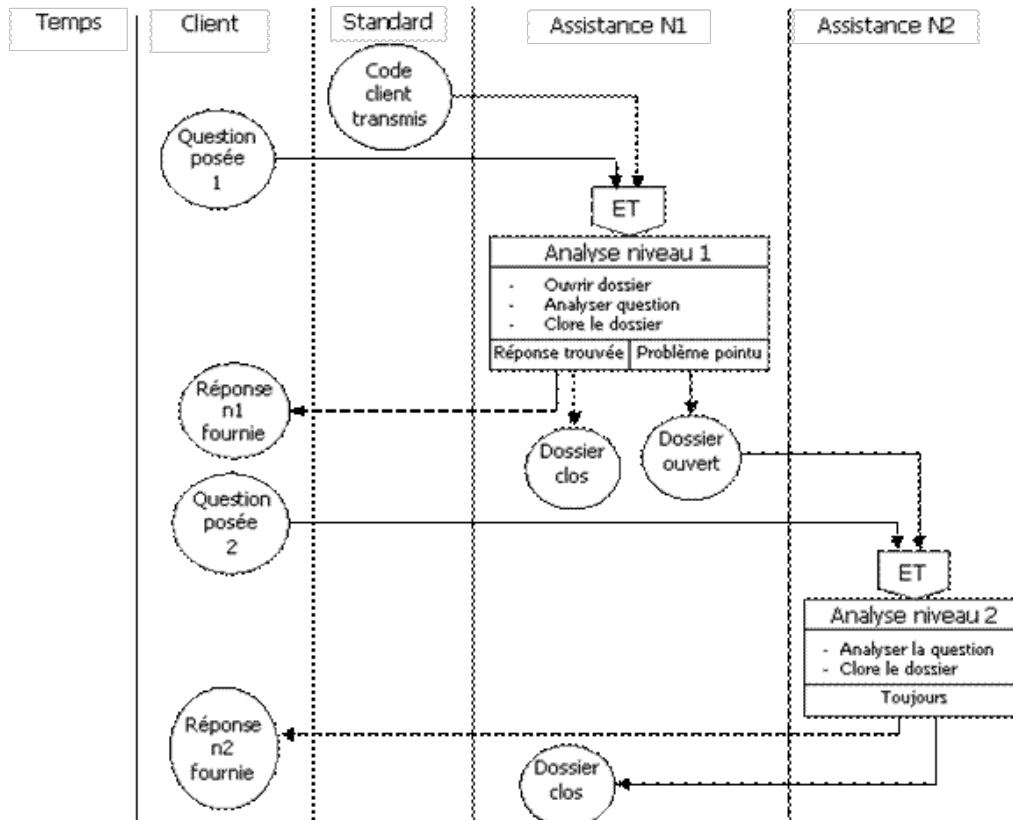
5. Complétez le schéma événements-résultats fourni ci-après. (4pt)

**Exercice 3 : modélisation de processus - logigramme (2 points)**

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

Réponse possible :

