

# Entraînement DE training for the exam

Cours Organisation processus

# QCM 1

1. Un processus représente
  1. La liste des tâches à accomplir par un employé.
  2. La description des fonctions de l'entreprise.
  3. La transformation d'éléments d'entrée en éléments de sortie avec valeur ajoutée.
2. Le propriétaire de processus est responsable de
  1. La satisfaction des employés du processus
  2. La définition des profils des clients
  3. La performance du processus
3. La cartographie des processus permet de
  1. Représenter les niveaux de décision dans l'entreprise
  2. Représenter les processus et leurs interactions
  3. Représenter les profils types des clients.

# QCM2

4. Une revue de processus permet de
  1. Définir l'encadrement de l'entreprise
  2. Piloter l'amélioration du processus
  3. Trouver de nouveaux clients
5. Dans une entreprise, il y a
  1. Des processus de support, des processus opérationnels, des processus de direction
  2. Des processus internes, des processus externes, des processus informatisés
  3. Des processus par business unit, des processus par sites, des processus externalisés
6. Pour représenter un processus, on utilise
  1. 'analyse multicritères
  2. les indicateurs
  3. le diagramme des tâches (logigramme).

# QCM3

7. Dans un processus, une procédure décrit
  1. la suite des tâches à effectuer par un employé et comment.
  2. les façons de communiquer entre employés.
  3. les habitudes de travail des employés.
8. Le diagramme 5M classe par grandes familles
  1. les ressources nécessaires pour certifier un processus
  2. les coûts du processus
  3. les causes des dysfonctionnements du processus
9. Dans la partie « fournisseurs » de la feuille descriptive de processus (tortue), la colonne « exigences » représente
  1. les exigences des clients
  2. les exigences des fournisseurs envers l'entreprise
  3. les exigences de l'entreprise envers les fournisseurs

# Exo 1

## **Exercice /20 :**

établissez le **logigramme** représentant la commercialisation d'un logiciel. Cette commercialisation va de l'établissement de la proposition jusqu'à la signature du contrat par le client. Le produit dit ici logiciel est en fait une solution informatique qui comporte la mise en place d'un progiciel de gestion intégré (ERP) et son utilisation (assistance et mise à niveau). Ce logiciel est destiné à automatiser les grandes fonctions de l'entreprise (achats, production, relations client, compatibilité). Cette offre est remise au Directeur informatique de l'entreprise future cliente. Elle comprend plusieurs aspects (matériels, logiciels, dates, coûts, clauses juridiques, formation, etc..).

# Exo 2

## **Exercice /10 :**

Vous venez de présenter au Directeur d'une entreprise une offre d'audit de gestion de la relation client. Ce DG a bien compris les diverses phases de la démarche. Il vous demande:" quelles sont les **clés du succès** de votre démarche chez nous ? Que lui répondez-vous ? Quelles justifications lui présentez-vous à l'appui de votre liste de facteurs de succès ? Vous avez bien compris qu'il ne s'agit pas de redire les diverses étapes de votre démarche.

# Exo 3

## **Exercice /30:**

établissez une **enquête de satisfaction** qu'une agence de voyages remet à ses clients à leur retour de séjour. Cette agence de voyage implantée dans une petite ville de Province couvre les divers marchés du voyage : elle a donc une clientèle affaire, une clientèle groupe (les clubs de sport par exemple) et une clientèle privée. Vous décrierez donc d'abord les différentes catégories de clientèle. Vous choisirez ensuite comment évaluer la satisfaction de chaque catégorie de clients et comment vous comptez vous y prendre. Vous rédigerez le questionnaire à poser. Vous justifierez vos choix de modalités et vos choix de questions afin que cette agence fidélise ses clients et accroisse son chiffre d'affaires.

training for the exam

# **Business Process exam**



# MCQ1

1. A process is
  1. A list of tasks to be achieved by an employee.
  2. jobs description of the company.
  3. a transformation of inputs into output items with added value.
2. The process owner is responsible for
  1. the Employee Satisfaction Process
  2. the definition of customer profiles
  3. the process performance
3. In a company, you can always gather activities in
  1. support processes, operational processes, management processes
  2. internal processes, external processes, computerized processes
  3. business unit, production processes, outsourced processes

# MCQ2

4. Fishbone diagram was created to classify :
  1. The required resources to certify a process
  2. The costs of the process
  3. The causes of failure in the process
5. A customer satisfaction survey is aimed
  1. to record customers' point of view on the company and its products/services
  2. to find who should improve one's process
  3. to prepare an advertising campaign
6. In a turtle diagram on the whole business of a company, the column requirements (or demands) at left means:
  1. the customer requirements
  2. the suppliers requirements to the company
  3. the company requirements to its suppliers

# MCQ3

7. Continuous improvement process is useful
  1. to keep up customers' satisfaction despite change of needs
  2. to automate the process
  3. to outsource the process
8. In a process, a procedure describes
  1. the tasks to be followed by an employee and how.
  2. the ways to communicate with employees.
  3. the employees' habits at work.
9. A dashboard displays
  1. All the process diagrams
  2. The responsibilities of actors in the processes
  3. The levels of the used indicators

# Exercise 1

## **Exercise 2 / 20:**

Set up a flowchart representing the marketing of software. This commercialization starts with the preparation of the proposal and ends when the contract is signed by the client. The software is rather a solution which includes the set up of an Enterprise Resource Planning (ERP) and its use (assistance and upgrade). This software is designed to automate the major business functions (purchasing, production, customer relations, accountancy). This job is handed to the CIO, your future customer. It includes several aspects (hardware, software, delivery dates, costs, legal clauses, training, etc. ..).

# Exercise 2

**/10**

You submit to the Director of a company an audit of the customer relationship management (CRM). The CEO understood clearly the various stage of the process. He asks: "What are the key factors to meet success with us? What do you answer? How do you argue to grab his trust? You are supposed to explain your list of key factors. Of course, you understand that it no use repeating the different stage of your approach

# Exercise 3

**/ 30:**

Establish a customer satisfaction survey that a travel agent provides to its customers on their return from holiday. This travel agency based in a small provincial town covers the various travel markets: it has some business customers, some group customers (eg sports clubs) and some private clients. First, you will describe the different categories of customers (who play a role in the travel). You will then choose how to assess the satisfaction of each customer class and how you intend to deal with your inquiry. You will write the questionnaire to ask. Explain your choice of process and your choice of questions so that the agency retain customers and increase its turnover