

Tests Swift - exemples d'items

Aperçu du sous-test verbal :

1
2
3
savilleconsulting
oasys

Analyse de la performance

Les principaux éléments tirés de l'analyse des derniers résultats sont:

- Les temps de réponse « immédiats » sont restés à un niveau élevé, identique à celui de la période précédente. C'est la seule catégorie pour laquelle le niveau de service a été satisfaisant.
- Les temps de réponse « rapides » se sont améliorés mais restent considérablement en dessous des objectifs fixés.
- Les temps de réponse « standard » se sont améliorés mais restent bien en dessous des objectifs. Cela se reflète dans le nombre de réclamations reçues.

Lors de la prochaine réunion, nous allons discuter des moyens de se rapprocher des objectifs fixés. Nous prendrons également des mesures pour faire face au manque de personnel.

1
2
3

01:01

3. Les réclamations sont dues au manque de personnel.

Vrai d'après le texte

Faux d'après le texte

Impossible à dire d'après les informations fournies par le texte

• Interrompre

◀ Précédent

© 2009 Saville Consulting. Tous droits réservés (2.2.2)

Aperçu du sous-test numérique :

Analyse de la performance

Catégorie

%age d'accomplissement des objectifs de temps de réponse

Catégorie	Nombre de demandes de réponse
Standard	250
Rapide	200
Immédiat	50

1 2 3

01:39

2. Quel est le nombre total de demandes de réponse?

50

200

220

250

500

◀ Précédent Suivant ▶

© 2009 Saville Consulting. Tous droits réservés (2.2.2)

Aperçu du sous-test identification d'erreurs :

saville consulting
oasys

1
2
3
00:58

Nom du contact	E-mail	Catégorie*	Numéro d'identification
Luc Doras	lucdoras@freresdoras.com	S	97397
Li Yung	secretariat@designdufutur.org	S	65020
Ahmed Khan	info@monprofil.com	S	76425
Carlos Fernandez	contact@boisjoli.org	R	54722
Charlie Hawthorne	accueil@servicefocus.net	I	12334
Barbara Lefebvre	blefebvre@citeconsulting.com	I	47777

***Clé de codage pour la catégorie:**
 S = Standard R = Rapide I = Immédiat

WEB-LOG™
QUICK SERVE

[Listes](#) > [Catégories](#) > [Changement de statut](#) | [Renouveler de session](#) | [Aide](#)

Modalités de réponse

Nom du contact	E-mail	Catégorie*	Numéro d'identification
Barbara Lefebvre	blefebvre@citeconsulting.com	Immédiat	4777

1. Comparez les **informations transposées** en bas de l'écran avec les **informations initiales** au-dessus et sélectionnez la ou les bonne(s) réponse(s).

- L'ensemble de l'élément est correct
- Erreur dans le Nom du contact
- Erreur dans l'adresse E-mail
- Erreur dans la Catégorie
- Erreur dans le Numéro d'identification

Suivant ▶

© 2009 Saville Consulting. Tous droits réservés (2.2.2)

Aperçu du sous-test logique :










saville consulting
oasys

02:51

EXEMPLE DE TABLEAU





OPÉRATEUR	EFFET
⊕	Change la couleur de toutes les figures
Ⓝ	Change la 1ère figure (voir illustration)


EXEMPLE D'ILLUSTRATION

ENTRÉE	OPÉRATION	SORTIE
		
		
		

1
?
→
⊕
→

•
●
▲

- 
- 
- 
- 



1.6.13 © 2006 Saville Consulting. Tous droits réservés