

Questionnaire NOC OUT

-I-QUESTIONS FILTRE

- 1) Possédez-vous un système d'information ?
 - a) PC
 - b) Réseau informatique
- 2) De combien de poste disposez-vous ?
 - a) moins de 10
 - b) de 10 à 20
 - c) de 20 à 50
 - d) de 50 à 100
 - e) plus de 100
- 3) Votre entreprise est-elle connectée à Internet ?
- 4) Avez vous une messagerie électronique ?

II- DESCRIPTION GENERAL

- 1) Quel est votre CA ?
- 2) Quel est le secteur d'activité de votre entreprise ?
- 3) Quel est votre code NAF ?
- 4) Avez vous un service informatique ?
- 5) Comment gérez-vous votre parc informatique au niveau administratif ?
 - a) Leasing
 - b) Location évolutive
 - c) Achat direct
 - d) Si autre précisez
- 6) Avez vous des montages financiers pour optimiser la gestion de votre parc informatique ?
- 7) De quelle façon faites vous la mise à jour de vos logiciels, renouvellement de licence ?

III-DESCRIPTION RESEAU

- 1) De quelle période date votre réseau informatique ?
- 2) Quel est l'utilité de votre réseau ?
 - Comptabilité
 - Relation Client
 - Production
 - Vente en ligne.....
- 3) Avez vous un site Web ?
- 4) Qui vous a installé votre système d'information ?(réseau, système informatique)
 - a) Votre fournisseur d'application
 - b) Un Grossiste
 - c) vous-même
 - d) Au cas par cas selon les éléments du système concerné

- 5) Qui gère l'ensemble de votre système au quotidien ?
- Un salarié de l'entreprise
 - Une société extérieure pour l'ensemble
 - Le ou les fournisseurs qui vous ont fait l'installation
 - Au cas par cas suivant les éléments du système d'information concerné
- 6) Disposez-vous pour l'ensemble de votre SI de contrats
- de maintenance
 - d'assistance
 - de mise à jour
- 7) Est-ce que vous trouvez les bons interlocuteurs quand vous avez des problèmes de :
- réseaux pour la maintenance,
 - sécurité
 - information sur votre réseau
 - d'application (Web, messagerie)
 - Si oui voyez-vous tout de même l'intérêt d'un point d'accès unique ?
- 8) Comment mesurez-vous l'indisponibilité de votre SI ?
- Critique (votre entreprise s'arrête de fonctionner)
 - Gênante (Certaines fonctions vitales sont arrêtées)
 - Perturbant

(exemples)

- 9) Comment décrieriez vous (noter 1 à 5) ?
- Disponibilité de votre réseau.
 - Réactivité sur chaque problème
 - Sécurité
 - La connaissance de l'état de votre réseau
 - La connaissance de l'état d'utilisation de votre SI
- 10) Comment décrieriez vous au sein de votre entreprise, le système de garantie de :
- l'intégrité de vos données
 - non-intrusion sur votre SI
 - l'intégrité de votre système d'exploitation
 - authentification des utilisateurs de votre SI
 - sauvegarde des données
 - sauvegarde du système d'exploitation
- 11) Quant à l'état de votre SI, avez vous des informations :
- sur le fonctionnement de l'ensemble de votre SI
 - sur le fonctionnement des éléments composant le SI
 - sur les procédures
 - de sauvegarde
 - de gestion de profils des utilisateurs
 - de gestion de votre messagerie
 - de sécurité (virus...)

- 12) Quant à l'utilisation de votre SI, avez vous des informations sur :
- a) le temps d'occupation par utilisateur et par application
 - b) le taux d'occupation des lignes externes (Internet, Numéris, lignes spécialisées)
 - c) le taux d'occupation du réseau local
 - d) le taux d'occupation des serveurs
 - e) l'espace disque disponible
 - f) le temps de sauvegarde
- 13) Quelles actions préventives pratiquez-vous pour votre SI ?
- a) prévention des pannes matérielles
 - b) mises à jour
 - i- des applications
 - ii- des systèmes d'exploitation
 - iii- des antivirus
 - iv- des procédures de sécurité
 - c) du conseil en évolution
 - d) de la formation
- 14) Quelle assistance souhaiteriez-vous pour vos utilisateurs au quotidien ?
- a) une assistance sur site
 - b) une assistance téléphonique
 - c) une assistance par Internet
 - d) une assistance par une prise en main à distance de leur poste de travail

IV- QUESTIONS CONCLUSION

- 1) Combien investissez-vous ou êtes vous prêt à investir dans votre SI ?
S'ils ont déjà ce service, combien payent-ils ?
Combien serait-il prêt à payer ? En plus s'ils ont déjà ce service ? détails
- 2) Une politique d'externalisation est –elle un frein pour vous ? Une sorte de perte de contrôle ?
- 3) Avez vous une perspective d'externalisation de la prise en main de votre réseau ?
- a) sur 1 an
 - b) 1-3ans
 - c) sur plus de 3 ans
- 4) Un point d'accès unique pourrait-il représenter pour vous une économie pour la gestion de votre SI
- 5) Le 11 Septembre a-t-il touché votre business ?
- 6) Comptez vous augmenter votre parc informatique dans les 3 ans de ?
- a) 25%
 - b) 50%
 - c) 100%
- 7) En terme d'innovation au sein de votre entreprise, avez vous l'intention d'utiliser votre réseau comme future installation téléphonique ?