

Université Paul Cézanne
Faculté D'Economie Appliquée
MASTER 1



TD de Système d'Information

- Planche N°2 : Le Corrigé -

CAS MECAREC

CAS PAPCAR

Corrigé de l'application 2 : Société Mécarec

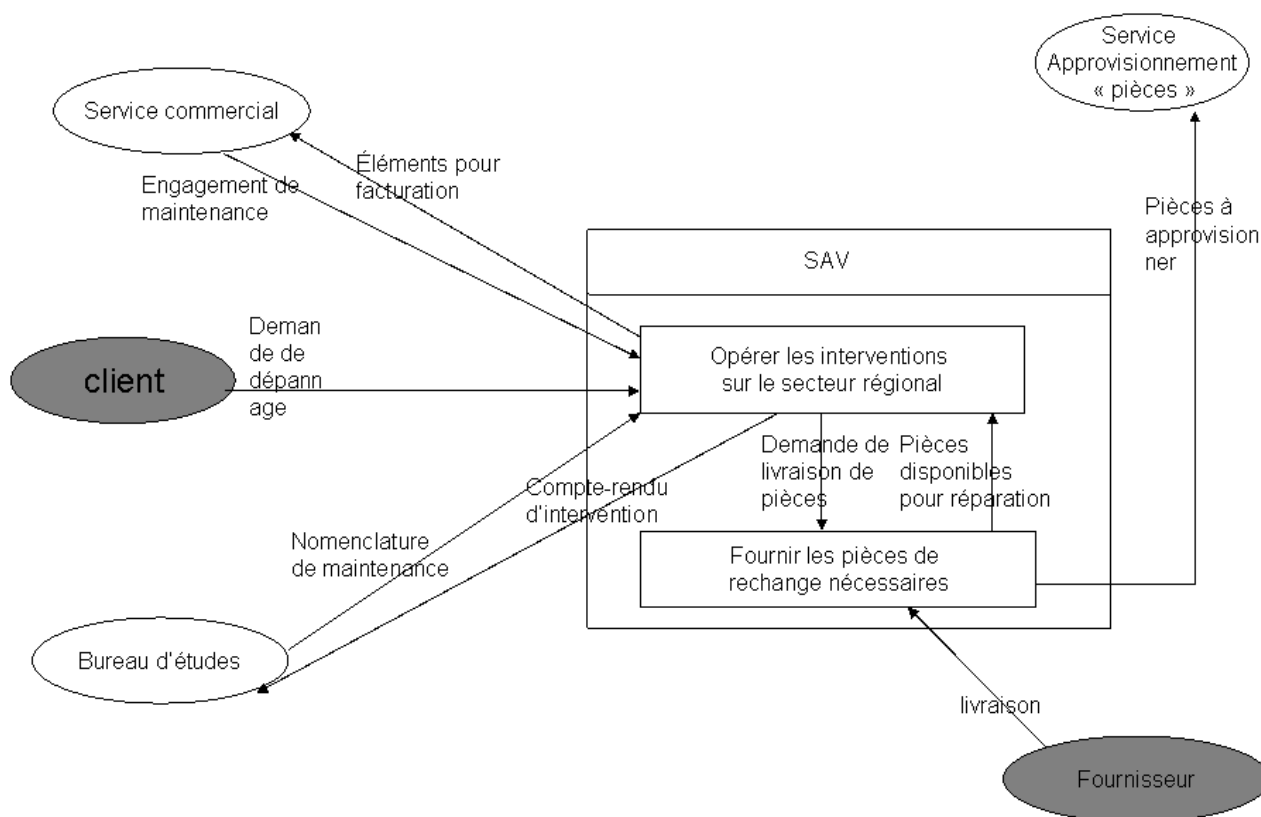
1) Diagramme de flux

Voici quelques commentaires :

-Le champ d'étude est le SAV. Pour la partie environnement, il y a deux niveaux , les acteurs externes au SAV mais qui sont dans MECAREC : service commercial,... Et les acteurs externes à Mécarec : client, Fournisseur (en gris sur le dessin)

-normalement le DFD est à faire en prenant en compte la nouvelle stratégie ainsi on peut mettre tout type de flux qui s'inscrit dans cette stratégie. Par exemple pour améliorer les temps d'intervention, on pourrait penser que le bureau d'étude envoie à la sous activité « opérer les interventions sur le secteur... » des fiches avec des démarches de diagnostic.

-Il est important de respecter une règle simple : les activités sont désignées par des « verbes » (il s'agit d'action par exemple opérer les interventions....) les flux eux correspondent à de l'information il est préférable de les désigner par des noms.



2) Objectifs du SI

L'idée est la suivante : Quand on a des objectifs définis par une entreprise (c.a.d. des objectifs métier), il s'agit d'identifier comment le SI pourrait contribuer à satisfaire ces objectifs métier. On définit ainsi les objectifs du SI en alignement avec les objectifs de l'entreprise. En général les objectifs du S.I. contribuent à satisfaire les objectifs métier en rendant certaines informations disponibles, en rendant certains processus plus efficaces....

1. Par exemple ici on pourrait imaginer que le S.I. permette d'obtenir l'état des disponibilités des techniciens au niveau national et leur expertise et ait la capacité de gérer les agendas au niveau national.
2. Le SI pourrait gérer avec anticipation les besoins en pièces pour la maintenance préventive
3. Gérer des contrats avec les fournisseurs dans lesquels ils s'engagent sur la disponibilité et leur capacité à livrer à la demande et sur les sites à dépanner. Le S.I. pourrait ici assurer le suivi de la conformité des fournisseurs au respect de leur contrat.

Corrigé de l'Etude de cas : « LA SOCIETE PAPCAR »

Questions :

1. *Etude de l'existant*
 - a. *Dresser le diagramme de contexte global de la Sté PapCar*
 - b. *Dresser le diagramme d'activité d'une maison de vente*
2. *Analyse de l'organisation*
 - a. *Identifier les facteurs de succès*
 - b. *Identifier les facteurs d'insuccès et les problèmes résultants*
 - c. *Les raisons de cet insuccès*
3. *Soit le scénario d'amélioration suivant :*
 - a. *Dresser le diagramme de contexte global futur*
 - b. *Dresser le diagramme de flux d'une maison de vente futur*

Annexe A : Scénario d'amélioration

Orientation

Ce scénario maintient la vocation et les activités de la maison de vente, mais vise à redynamiser les acteurs :

- Par une revalorisation des problématiques et responsabilités de chacun
- Par le développement d'un support informationnel adapté

Pour faire face aux contraintes de disponibilité, l'usine de production se renforce d'une unité de stockage et de préparation pour constituer un stock d'appoint, destiné principalement à rendre disponible les variétés de produit à faible écoulement.

Principaux points d'amélioration à rechercher

Responsabiliser la prise de commande sur la recherche d'une solution adaptée au réel besoin du client et aux capacités de PapCar à tenir les engagements pris.

Assouplir (et complexifier) la tarification :

- Proposer un courant d'opportunités promotionnelles (sur les stocks dormants), afin de se débarrasser des produits obsolètes.
- Accorder aux clients des remises de fidélité
- Compenser par une remise ponctuelle et symbolique un délai d'attente ou un écart de satisfaction (qui arrange PapCar)

Donner la priorité au respect des échéances de livraison et à l'optimisation des coûts d'expédition (le service livraison reçoit communication des commandes à livrer au lieu du service préparation).

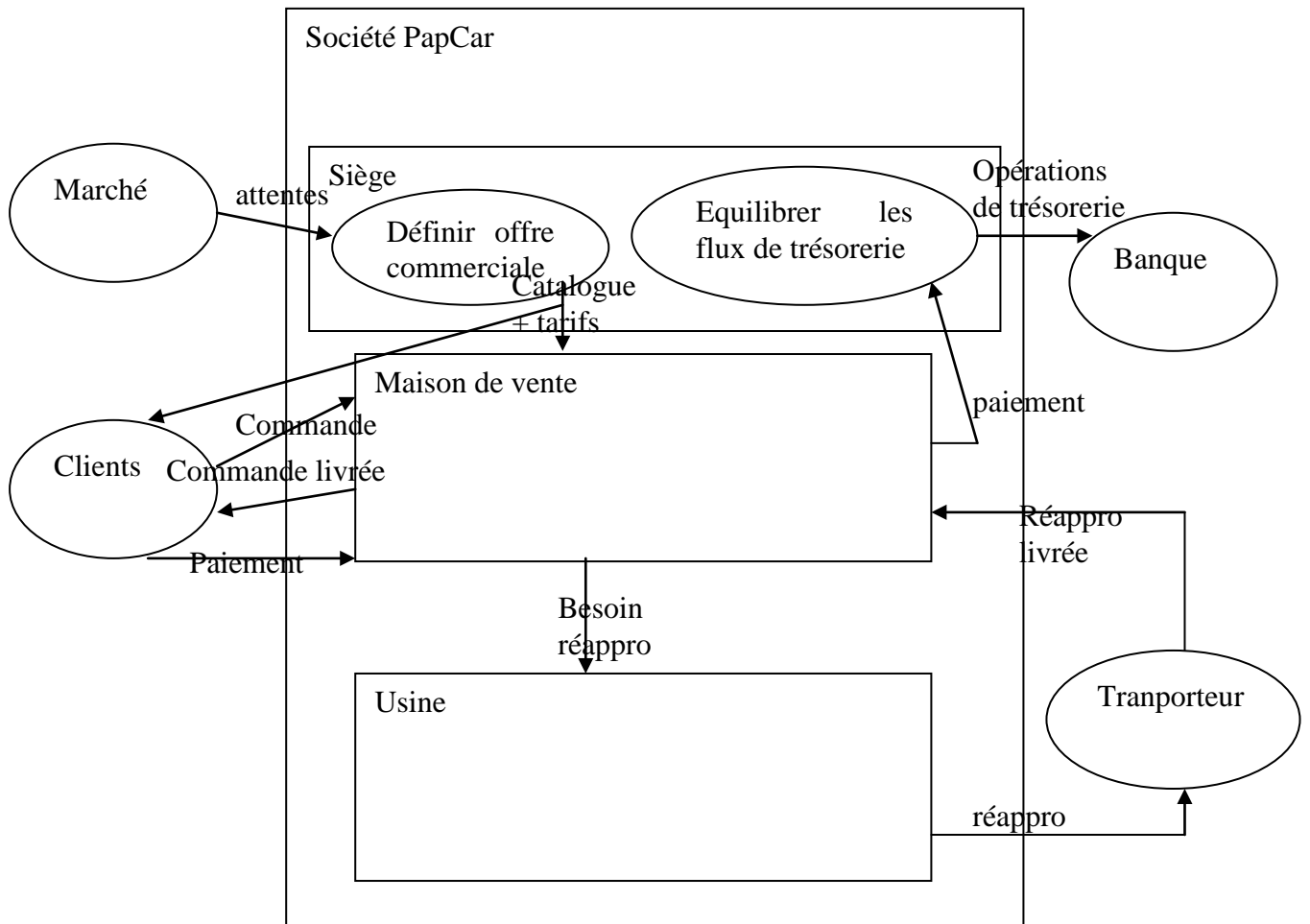
Renforcer les relations entretenues avec les clients, afin de prévenir les tentations de la concurrence.

Humaniser le traitement des recouvrements difficiles par une démarche personnalisée à la recherche d'un arrangement

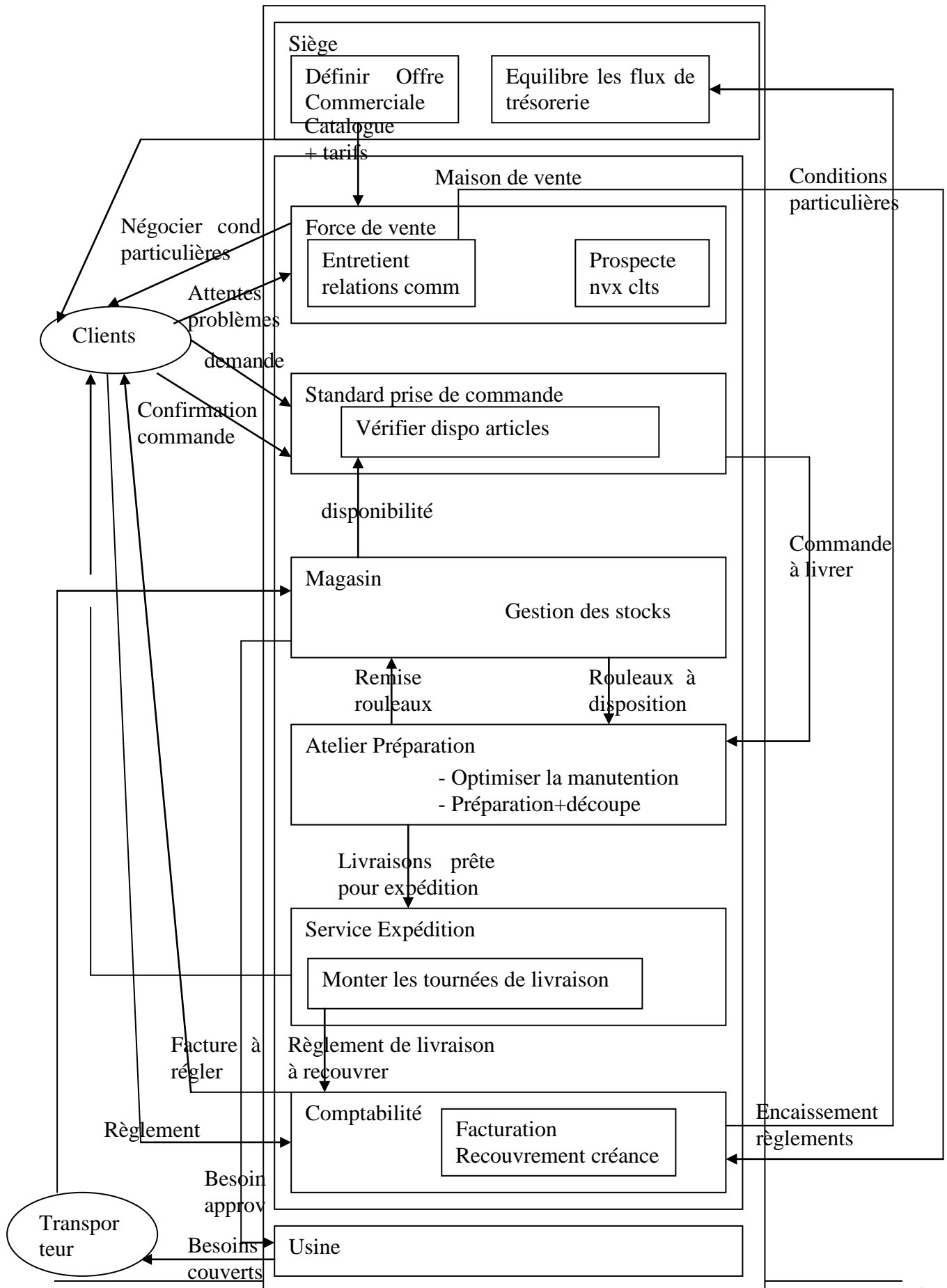
Rechercher dans toute action à prévenir les déperditions de temps et d'énergie non justifiées par la satisfaction des besoins des clients et la réactivité aux situations critiques.

Valoriser la mise en commun des intérêts et l'établissement de réelles synergies.

1-a) Diagramme de contexte global de la société PapCar



1-b) Cas Papcar : Diagramme de flux de la maison de vente



2) Analyse de l'organisation

a) Identification des facteurs de succès

- La variété des articles
- Renouvellement régulier de la gamme des coloris
- La force de production
- La qualité de contact établie sur la reconnaissance des clients
- Diversité et couverture des marchés

b) Identification des facteurs d'insuccès et des problèmes résultants

- Service non différencié selon les types de clientèle et selon leurs attentes
- Monolithisme de la réponse aux demandes selon la disponibilité ou non (pas de solutions alternatives proposées)
- Indisponibilité trop fréquente
- Respect inconstant des échéances
- Augmentation des retards de règlement.

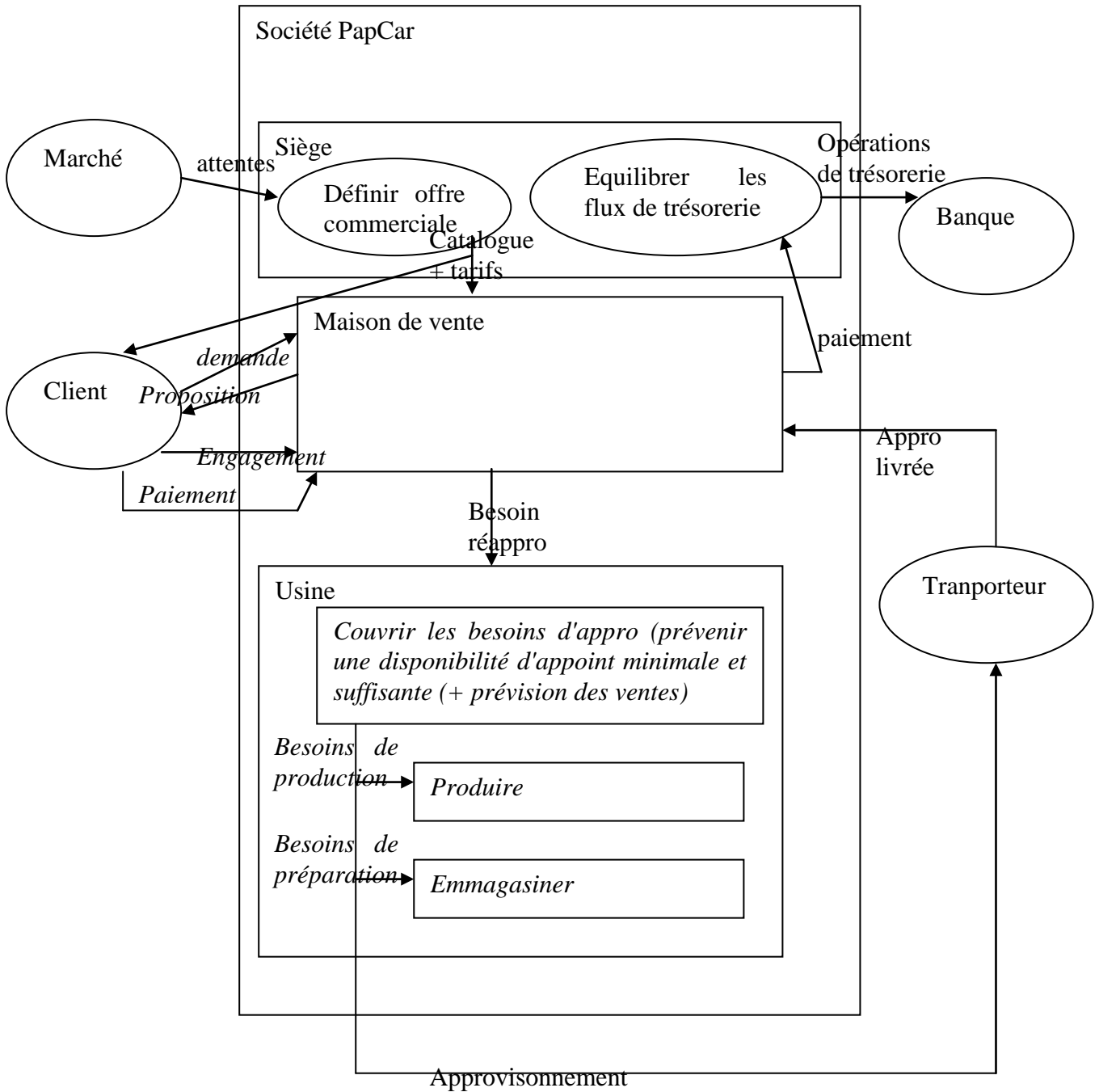
Les effets principaux :

- Infidélité de la clientèle
- Déperdition économique
 - Par manque à gagner
 - Par le coût du désordre et des retards

c) Les raisons de cet insuccès

- Insuffisance de la contenance des magasins ?
- Insuffisance des moyens d'expédition ?
- Délais de réapprovisionnement trop longs ?
- Méthodes inefficaces ou inadaptées ?
- Manque de motivations ?
 - Par routine et résignation
 - Par trop d'indépendance entre les fonctions (de cloisonnement)
 - Par manque d'outils ? (niveau fonctionnel)
 - Par manque d'informations ? (niveau informationnel)
 - Par une activité trop rigide et trop réglementée ?
 - Par manque de responsabilisation ?

3-a) Diagramme de contexte global



3-b) Diagramme de flux futur d'une maison de vente

