

Question 1	Pourquoi la qualité du Système d'Information est-elle un enjeu pour l'organisation ?	
Chapitre 1.2	<i>Organisation et Système d'Information de Gestion</i>	Bac STMG SIG
Exercice 2		Lycée J. Feyder

Exercice 2 : PriceMinister



PriceMinister.com est un site de mise en relation de vendeurs et d'acheteurs de biens neufs et d'occasion, se rémunérant par une commission en cas de vente. La qualité des données sur ces biens (au nombre de 200 millions) est essentielle mais c'est aussi un casse-tête car ce sont les clients qui fournissent ces données ainsi que celles sur eux-mêmes.

Ainsi un client peut s'inscrire plusieurs fois (par exemple parce qu'il a oublié avoir déjà un compte ou perdu ses identifiants). L'adresse électronique est utilisée pour faire les recoupements. Il y a également l'inversion des noms et prénoms, des adresses erronées ou incomplètes entraînant des retards de livraison que le client ne manquera pas d'associer au site.

Pas question pour autant d'effacer les doublons sans auparavant rattacher les commandes associées au compte conservé. Car n'oublions pas que le bon profilage des clients est nécessaire à l'efficacité des campagnes marketing.

Côté produits, chaque vendeur doit identifier, dans la base mise à disposition par le site, le bien qu'il souhaite vendre. Un même livre dans deux éditions différentes doit-il être considéré comme un même produit (afin qu'un acheteur se voit proposer toutes les éditions) ou distincts ? Que dire quand un même produit est orthographié différemment par deux vendeurs ?

La bonne gestion de ces difficultés conditionne le service rendu au client et la qualité de l'analyse statistique des ventes, essentielle à l'animation d'un site de commerce électronique.

Les contrôles sont en partie humains (équipe de relecteurs qui valident les données saisies par les internautes quant aux produits mis en ventes), en partie automatisés mais l'automatisation exige de pouvoir définir des règles justement automatisables (« à partir de... éléments concordants parmi lesquels... on considère que les produits sont identiques »).

1 Quels sont les risques de la non-qualité des données ?

2 Quels seraient les inconvénients de faire saisir les données sur les clients (à partir par exemple d'une photocopie ou numérisation de la carte d'identité) par des employés de PriceMinister ?