

Question 1	Pourquoi la qualité du Système d'Information est-elle un enjeu pour l'organisation ?	
Chapitre 1.10	<i>Modélisation des processus</i>	Bac STMG SIG
Exercice 8		Lycée J. Feyder

Exercice 8 : Modélisation des processus chez Nostromo



Nostromo France est une entreprise de vente à distance de matériel électronique, informatique, audio-vidéo et bricolage, aussi bien pour le grand public que pour les professionnels.

Il dispose d'un réseau de 300 magasins franchisés ainsi que d'un site internet qui permet de s'informer sur le catalogue, les produits, leur disponibilité, les promotions. Au-delà de la fonction vente, Nostromo espère fidéliser ses clients par la qualité de ses services (conseil, livraison rapide,...).

Son réseau de magasins franchisés présent sur tout le territoire français compte aujourd'hui 300 points de vente de proximité. Ainsi les clients peuvent aussi trouver conseils et services près de chez eux.

Au cours du mois de mars 2010, Olivier Mondet a recueilli les propos du DSI de Nostromo.

Q : Quelles évolutions envisagez-vous pour votre système d'information ?

Les applications métiers vont être harmonisées pour gagner en cohérence et en coût, et nous chercherons à continuer à innover dans le domaine e-business.

Le groupe Nostromo doit s'adapter au marché et son outil est un outil de cette adaptation : nous sommes passés d'une organisation éclatée, correspondant à un modèle métier propre aux années 1990 selon lequel il fallait se trouver au plus proche des clients, à une structure plus globalisée. Les développements spécifiques s'étaient multipliés et leur maintenance mobilisait trop de ressources. Nous avons donc voulu évoluer vers un système d'information « métier » homogène où les différentes applications communiquent aisément entre elles.

Les 21 systèmes d'information distribués géographiquement ont migré vers un système unique. Un client passant une commande à Metz doit par exemple pouvoir se faire livrer à Nice. L'harmonisation des applications s'est faite autour d'un PGI.

Q : Hormis cette remise à plat, quelles sont les innovations ?

C'est sur l'e-business, à la périphérie de notre système central métier, que nous pouvons plus facilement prendre quelques risques et tenter des innovations.

Nous avons, par exemple, déployé des bornes interactives dans des points de vente : elles présentent des spots de promotion (combinant technologie Web et diffusion par satellite).

1 Quel est le domaine d'activité de cette entreprise ? Quels sont ses clients ?

2 Justifiez l'intérêt de l'homogénéisation du SI de Nostromo.

3 Donnez des exemples de processus métier de l'entreprise et de processus support en justifiant vos choix.

Question 1	Pourquoi la qualité du Système d'Information est-elle un enjeu pour l'organisation ?	
Chapitre 1.10	<i>Modélisation des processus</i>	Bac STMG SIG
Exercice 8		Lycée J. Feyder

Olivier Mondet a visité la plateforme logistique la plus importante de Nostromo France située à Villabé dans l'Essonne. Cette plateforme se charge de l'organisation des livraisons des commandes chez les clients.

Le responsable du service commercial explique à Olivier Mondet le processus de préparation des commandes clients.

Les bons de commande des clients arrivent au service commercial (par courrier, par mail ou par téléphone).

Le service commercial vérifie dans sa base de données si le stock permet de répondre au besoin du client.

Si c'est le cas, une copie du bon de commande est envoyée à l'entrepôt qui se charge de préparer la commande.

Si les stocks ne permettent pas de faire face à la commande du client, celui-ci sera averti par le ser-

vice commercial du délai de livraison prévisionnel de cette commande (variable en fonction des distances de transport). Le service commercial passe immédiatement commande auprès de ses fournisseurs des produits nécessaires et envoie un double du bon de commande de réapprovisionnement à l'entrepôt. Une charte de confiance oblige les fournisseurs à livrer en général les commandes en moins de 8 jours.

Lorsque les produits commandés sont réceptionnés par l'entrepôt, celui-ci contrôle la concordance avec la commande passée. Si la livraison est partielle, l'entrepôt le signale au fournisseur et exige un complément de livraison rapide. Si la livraison est complète, l'entrepôt en informe le service commercial qui enverra alors la copie du bon de commande initial du client à l'entrepôt pour que celui-ci puisse préparer la commande du client.

On vous fournit en Annexe 1 le début de la schématisation événement/résultat de ce processus.

4 Ce processus est-il un processus métier ou un processus support ? Justifiez votre choix.

5 Caractérisez précisément ce que représentent sur le schéma les figures A et D.

6 Expliquez les règles d'émission de l'activité 1 et caractérisez-les.

7 Quelles sont les 4 fonctions du système d'information de Nostromo liées au domaine de la gestion des commandes des clients. Expliquez chacune de ces fonctions en citant la composante du SI qui la prend en charge.

8 Complétez le schéma événement-résultat (libellés et activités manquants) proposé en annexe 1 afin de finaliser la description du processus de gestion des commandes.

Question 1	Pourquoi la qualité du Système d'Information est-elle un enjeu pour l'organisation ?	
Chapitre 1.10	<i>Modélisation des processus</i>	Bac STMG SIG
Exercice 8		Lycée J. Feyder

9 Distinguez le(s) acteur(s) interne(s) et le(s) acteur(s) externe(s) ou processus en justifiant vos choix.

Le 20 mars, le client DOUZY passe une commande de 300 mètres de câbles de fibres optiques au service commercial de Nostromo. Le service commercial, après vérification des états de stocks, constate que la quantité en stock chez Nostromo est insuffisante pour servir le client. Nostromo envoie donc le 21 mars une commande de réapprovisionnement (bon de commande numéro 456) à son fournisseur OPTIFIBRES et informe son entrepôt de stockage de cette attente de livraison en transmettant le double du bon de commande 456. Dans le même temps, le client DOUZY est avisé qu'il devra patienter quelques jours pour être satisfait.

Le 23 mars OPTIFIBRES livre des câbles chez Nostromo mais l'entrepôt, lors du contrôle de la livraison constate qu'OPTIFIBRES n'a livré que 200 mètres de câbles en fibres optiques. L'entrepôt contacte donc

ce fournisseur pour le relancer et la commande 456 reste en attente.

Le lendemain, 24 mars, 100 mètres de câbles sont de nouveau livrés en provenance d'OPTIFIBRES. L'entrepôt compare la commande 456 à la livraison et informe le service commercial que sa commande 456 est totalement validée.

Quand le service commercial est informé qu'une de ses demandes de réapprovisionnement est validée, il reprend alors ses commandes en attente et en particulier vérifie que la demande de DOUZY peut maintenant être satisfaite. Le service commercial peut alors transmettre un double du bon de commande client à l'entrepôt pour donner l'ordre de préparer la commande et de livrer le client au plus vite. Ces tâches de logistique sont à la charge de l'entrepôt.

10 - Numérotez sur votre schéma les événements (par des lettres) et les activités (par des numéros) et retracez l'itinéraire de la commande du 20 mars de DOUZY selon le processus que vous avez schématisé en citant les numéros d'événements qui se sont enchaînés dans le cos de figure de cette commande.

Question 1	Pourquoi la qualité du Système d'Information est-elle un enjeu pour l'organisation ?	
Chapitre 1.10	Modélisation des processus	Bac STMG SIG
Exercice 8		Lycée J. Feyder

Annexe : Processus à compléter

