Pose du diagnostic : problèmes du SI et PA actuels, leurs impacts et leurs causes

Les entrevues que nous avons menées avec le gérant ont certifié l’existence de problèmes que nous avons disséqués :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| PROBLEMES | CAUSES | IMPACTS |
| Manque de visibilité de la société | Emplacement, marketing | Les clients sont plus attirés par les concurrents, ce qui peut engendrer un manque de clients. |
| Non suivi des stocks | L’entreprise ne prend pas en compte les stocks il vent en fonction du besoin des clients | Certains pneus peuvent rester longtemps sans être vendus et ceci peut engendrer l’amortissement de leur prix ou bien leur dégradations s’ils ne sont pas bien entreposes |
| Manques d’expérience et de qualification de certains employés | Les normes de recrutement ne sont pas tous le temps respectées | On constate un manque de rigueur et d’engagement de la part du personnel |

Description du nouveau processus et son système d’information

L’achat de pneus peut se faire soit en ligne, soit au niveau de l’entrepôt. Un client désirant acheter en ligne remplira le formulaire d’achat après avoir accepté les conditions. Si la demande d’achat est acceptée, un sms est envoyé au client pour l’informer. Si le client veut faire un versement initial, il peut utiliser les télé-services (Wari, Joni-Joni, etc.) pour envoyer le montant que le chargé de compte (caissier) comptabilise via un logiciel. Apres la commande lui sera envoyée par un livreur qui va lui remettre la facture. Sinon il est obligé de se rendre à auprès du caissier a l’entrepôt pour limiter le délai d’attente si la commande tarde à venir.

Un client qui veut effectuer un achat au niveau de l’entrepôt se présente, au poste d’accueil. De ce fait l’agent commercial lui fait visiter l’entrepôt el lui explique les modalités d’achat qui consistent soit à verser les 2/3 du montant a la caisse et payer le reste après livraison, ou soit payer la totalité de la somme avant la livraison.

S’il s’agit d’un client