

République du Sénégal
Un peuple – Un But – Une Foi
Ministère de l'Enseignement
Supérieur et de la Recherche



UNIVERSITE DE THIES

Unité de Formation et de Recherche

Des Sciences Et Technologies

Filière Génie Informatique

Année Universitaire 2012-2013

ANALYSE ET CONCEPT DE SYSTÈME D'INFORMATION

THEME : *MODELISATION DE PROCESSUS*

LIEU d'étude : BASSI SUARL / Thiès

Contacte : Mlle Coumba

Tel : 338642102

Etudiants :

Abdoulaye Diop
Ousmane Camara

SOMMAIRE

Dans le corps de notre rapport on n'a développé les thèmes suivant :

- Rappel du mandat de diagnostique : introduction par la présentation du processus étudié et du SI.
- Méthodologie adoptée pour la réalisation du mandat : description détaillée de la manière avec laquelle on a pu réaliser le mandat.
- Brève description de l'environnement organisationnel : secteur d'activité, le nombre d'employés et leur répartition dans les différents services de l'entreprise.
- Pose du diagnostique : description du processus étudié et des différents services qui sont impliqués dans le processus, ainsi que les problèmes du SI et du PA, leurs causes et conséquences.
- Recommandations et faisabilités : ce que l'on a trouvé nécessaire pour le bon fonctionnement du processus à l'étude et la position de la société face aux propositions.
- Description du nouveau processus et de son système d'information
 - On a réservé la deuxième partie (annexe) du document les représentations schématiques qui suivent dans le même ordre que l'énumération suivante :

Tableau des déterminants du processus à l'étude, diagramme de frontière du processus, diagramme de contexte, liste des événements (spécifier le type de chaque événement) ,principaux objectifs du processus, matrice des responsabilités et tableau d'analyse de la valeur, ajoutée des activités et justifications, modèle ANSI du processus à l'étude, analyse causale (sous forme d'un diagramme en arborescence) ,tableau de synthèse de l'analyse causale, le modèle du nouveau processus et précision des technologies de l'information utilisées (si possible leur configuration)

Rappel du Mandat de Diagnostique

Notre étude nous a menés à la société BASSI SUARL (Société Unie Personnelle à Responsabilité Limitée). Lors de notre mission nous avons identifié comme Processus d’Affaire la vente des produits laitiers et leur système d’information.

I. Méthodologies Adoptée pour la Réalisation du Mandat

Au cours de la réalisation de notre mandat nous avons effectuée trois visites dans les locaux de la société. Lors de la première visite, nous avons rencontré le secrétaire pour fixer un rendez-vous avec le Responsable des ventes. A la deuxième visite après une brève visite au service et un rappel de la formule juridique par le service des ressources humaines nous avons rencontré la Chargée des ventes à qui nous avons posé des questions concernant le processus de vente et le système d’information au quelle il est lié.

A la troisième visite nous leur avons fait des recommandations et mettre au point les faisabilités.

II. Brève description de l’environnement organisationnel

La société BASSI SUARL évolue dans le domaine agro alimentaire plus précisément dans la vente de produits laitiers. Elle a un entrepôt à Dakar où est fait le paquetage du produit qui est fabriqué en France et un notre magasin à Thiès qui est servi par le dépôt de Dakar .Le siège social est à Dakar Diepeul1. Le service de Thiès est composé de 24 employés repartis comme suit 12 chargés de la gestion du service , 8 chargés des livraisons et 4 pour la sécurité.

Pose du diagnostique :

BASSI SUARL transige avec deux types de clients : les grossistes (clients qui achètent une grande quantité) et les demi-grossistes (achetant des quantités moyennes). La société a un système de gestion qui traite deux types de commande :

Le traitement en ligne et celui avec présence physique du client.

Pour le traitement en ligne dès la réception de la commande par mail au niveau du service des commandes, il calcule le prix de la quantité commandée et renvoie une facture au destinataire par mail et le paiement est fait par virement bancaire et dès réception d'une confirmation de versement de la somme dans les comptes de la société, on renvoie la facture finale au destinataire et c'est à lui de déterminer la date de livraison. Si le client ne paie pas le processus s'arrête. Ce pendant la commande par ligne n'est disponible que pour le client de la sous région (Mali, Guinée,...).

Les commandes par présence physique ou par téléphone, la commande est saisie à la main et chaque client est identifié par son nom, prénom, numéro de téléphone, adresse. Après rédaction de la commande, on calcule le prix total et on photocopie en 4 exemplaires du bon de commande, le premier va au service de paiement, le deuxième reste au service de facturation, le troisième est remis au client et le quatrième va à la manutention pour préparer la livraison.

Après la livraison ils font signer au client un rapport de livraison pour preuve de livraison. Chaque fois on vérifie la quantité de produit vendue pour éviter un sur stockage ou même un déficit et mettre à jour les dépôts.

Système d'information		
Problèmes	Impacts	Causes
Saisie des commandes à la main	Ralentissement du processus	Insuffisance des outils informatiques
Déséquilibre entre la demande et l'offre	Non fiabilité de l'information	Absence d'agents sur le terrain pour étudier les lois du marché
Retard de transmission de l'information entre les différents services	Ralentissement du processus de vente	Absence d'une ligne téléphonique interne entre les différents services visés

Processus d'Affaire		
Problèmes	Impacts	Causes
Impossibilité de faire des commandes en ligne par le client du pays	Déplacements inutiles des clients pour faire les commandes	Non généralisation des commandes par ligne à tous les clients
Retard de la livraison des commandes au niveau de la sous région	Perte de clients	Absence d'entrepôts dans la sous région
Cas de réclamation pour non réception d'une commande	Perte de fiabilité ou de clients	Oublie au niveau du service de livraison

Recommandations et faisabilités

Pour remédier aux problèmes du SI l'entreprise doit :

S'équiper des nouvelles technologies de l'information et de la communication qui peut rendre plus performant le processus de vente de leurs produits.

Recruter des agents de terrain pour mieux se renseigner de la loi du marché.

Concernant les problèmes du PA la société doit:

Généraliser la commande en ligne, mettre en place des entrepôts dans les différents pays de la sous région, assurer la formation de leurs employés mais aussi mettre en place un comité de vérification des livraisons.

Pour la faisabilité l'entreprise peut équiper tous ses services en ordinateur et des téléphones, recruter des agents pour étudier les lois du marché, généraliser la commande en ligne, mettre en place un service de contrôle de l'entrepôt mais il ne peut pas assurer la formation de leurs employés.

VI).Description du nouveau processus et de son système d'information

Dans le nouveau processus d'affaire la commande en ligne se fait aussi bien à l'intérieur qu'à l'extérieur du pays. Le processus est décrit comme suit :

- le service reçoit un bon de commande par mail.
- Il renvoie au destinataire une facture par mail.
- Si le destinataire paye par virement bancaire, le processus continue
 - le service lui envoie la facturation finale par mail.
 - le destinataire détermine la date de livraison.
- Si non le processus arrête.

Pour les commandes par présence physique, une fois que le client vient au service, le service commercial lui donne un formulaire où il va mettre ses coordonnées et saisir la commande puis la remettre au service client qui vérifie si la commande est disponible. Si oui il facture directement le client avec l'ordinateur qui peut payer soit en liquide soit par carte ou virement bancaire si non le processus s'arrête. Une fois qu'il y a paiement la facture est photocopiée en deux exemplaires l'une est gardée par le service commercial et l'autre par le client qui l'amène à la manutention pour la livraison. Ça reste au client de déterminer la date de livraison de la commande. Si la livraison est immédiate le service de livraison livre à l'adresse de livraison sinon le service de la manutention a un dossier de livraison qu'il vérifie chaque jour pour sortir les commandes à livrer le lendemain et préparer la livraison. Le jour-j cette commande fera partie des premiers à être livrée pour éviter l'oubli de livraison.

COMPOSANTS	
Inputs	Mails, conversation téléphonique, virements bancaire, commande
Fournisseurs	grossistes, demi-grossistes
Outputs	Facture, produits laitiers
Clients	Grossistes, demi-grossistes
Activités	Facturation, livraison

Tableau des déterminants du processus à l'étude

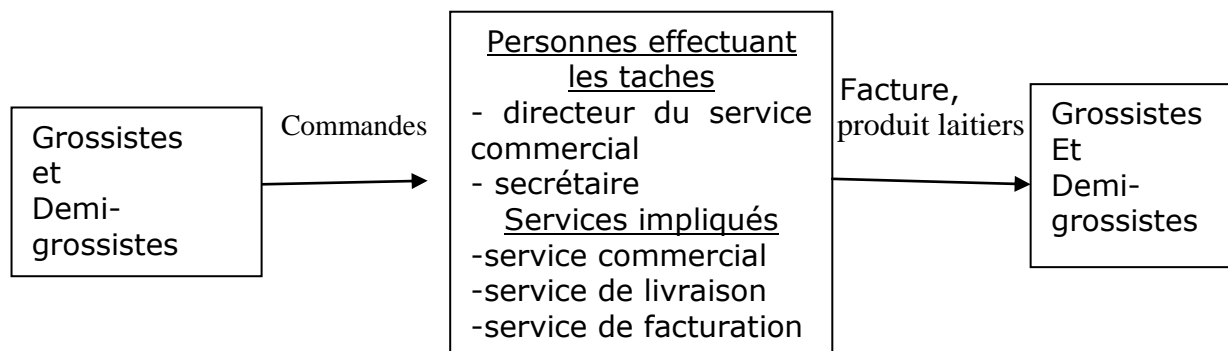


Diagramme de frontière du processus

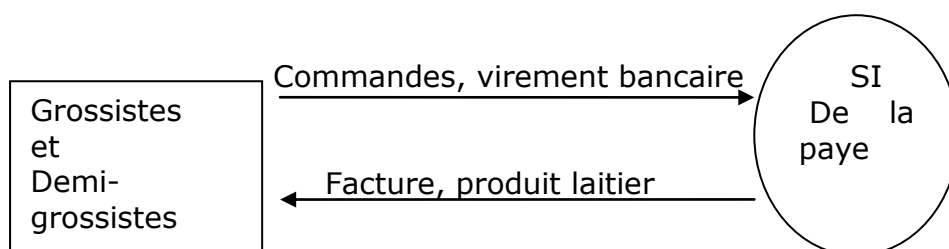


Diagramme de contexte

D).Liste des évènements (spécifier le type de chaque évènement)

- 📌 réception commande : porteur d'information
- 📌 paiement d'une facture : porteur d'information
- 📌 vérification de la quantité de produit vendu dans la semaine : événement temporel
- 📌 rapport de livraison : porteur d'information

E).Principaux objectifs du processus

- Monopoliser le marché des produits laitiers au niveau du pays et au niveau de la sous région.
- Faciliter la vente de leur produit au niveau de la sous région.
- Remplir les critères de qualité de l'information.

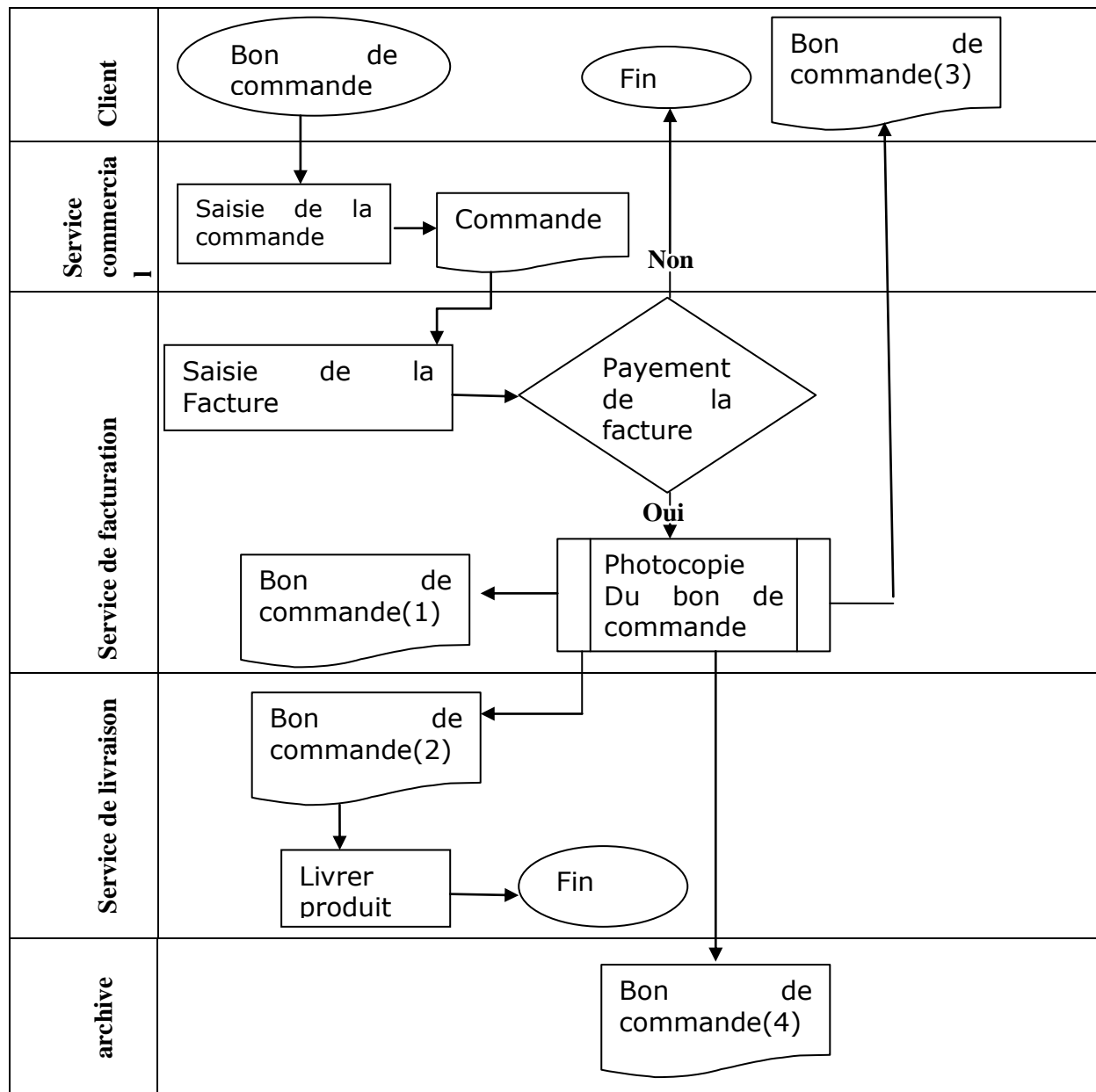
F).Matrice des responsabilités et tableau d'analyse de la valeur ajoutée des activités et justification

	CLIENTS	SERVICE COMMERCIAL	SERVICE DE FACTURATION	SERVICE DE LIVRAISON
SI la commande peut être payée	I	X	O	
Sinon bloquer la commande		X		
Fin livré la commande	O			X

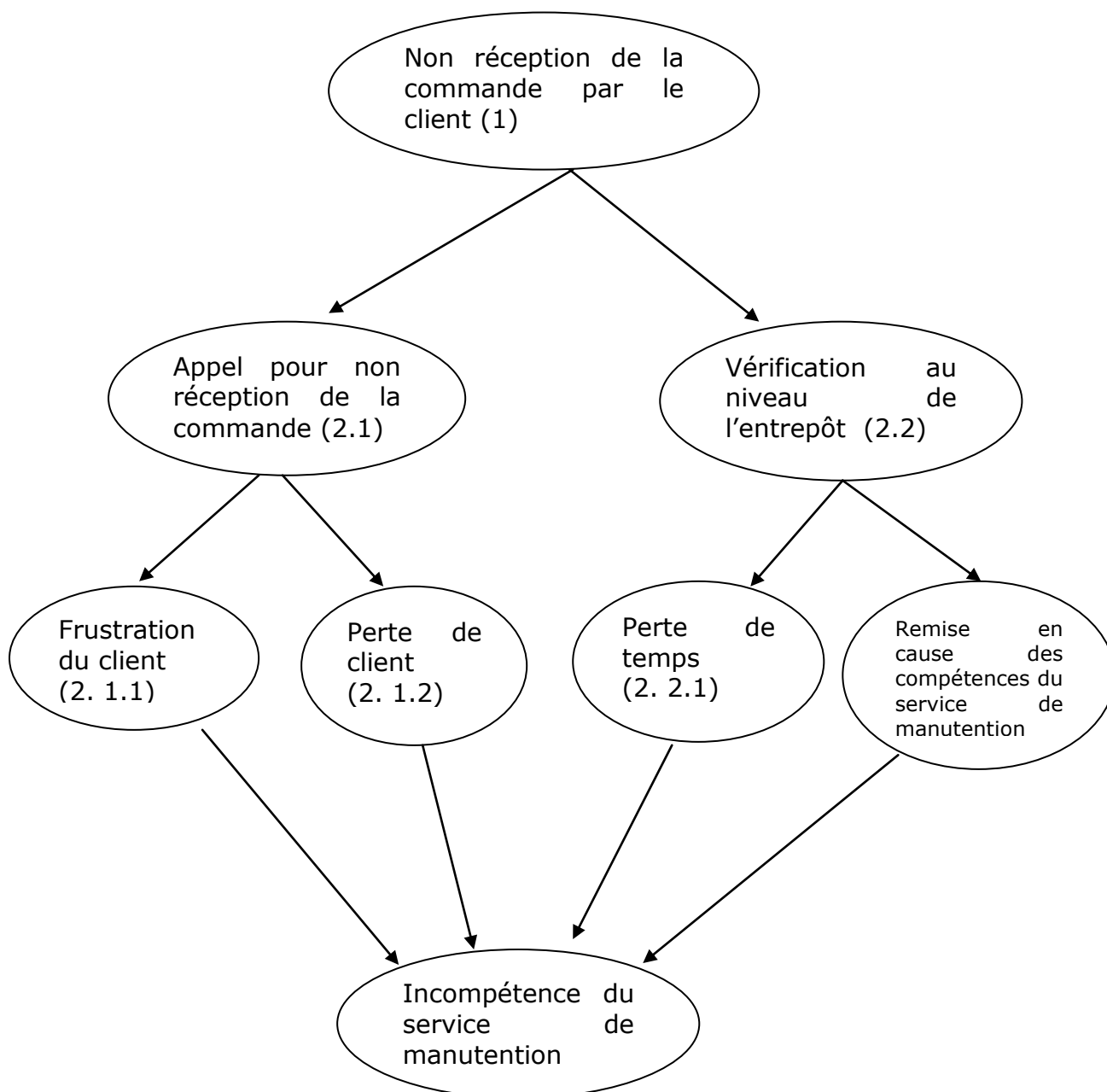
Matrice des responsabilités

Type d'activité	Activité	Justification
valeurs ajoutée réelle	-traitement en ligne -livraison à la date voulue	-évite le déplacement du client qui ne perd pas de temps pour faire une commande. -le client choisit la date qui l'arrange le plus.
Valeurs ajoutée d'affaire	-vérification du virement bancaire -prise des coordonnées du client -vérification du stock	-permet de ne pas livrer une commande non payée. -pour faciliter la livraison. -pour éviter un déficit ou même un surstock.
sans valeurs ajoutée	- photocopie en quatre exemplaires du bon de commande	-dépense inutile du au cout du courant et du papier

Tableau d'analyse de la valeur ajoutée



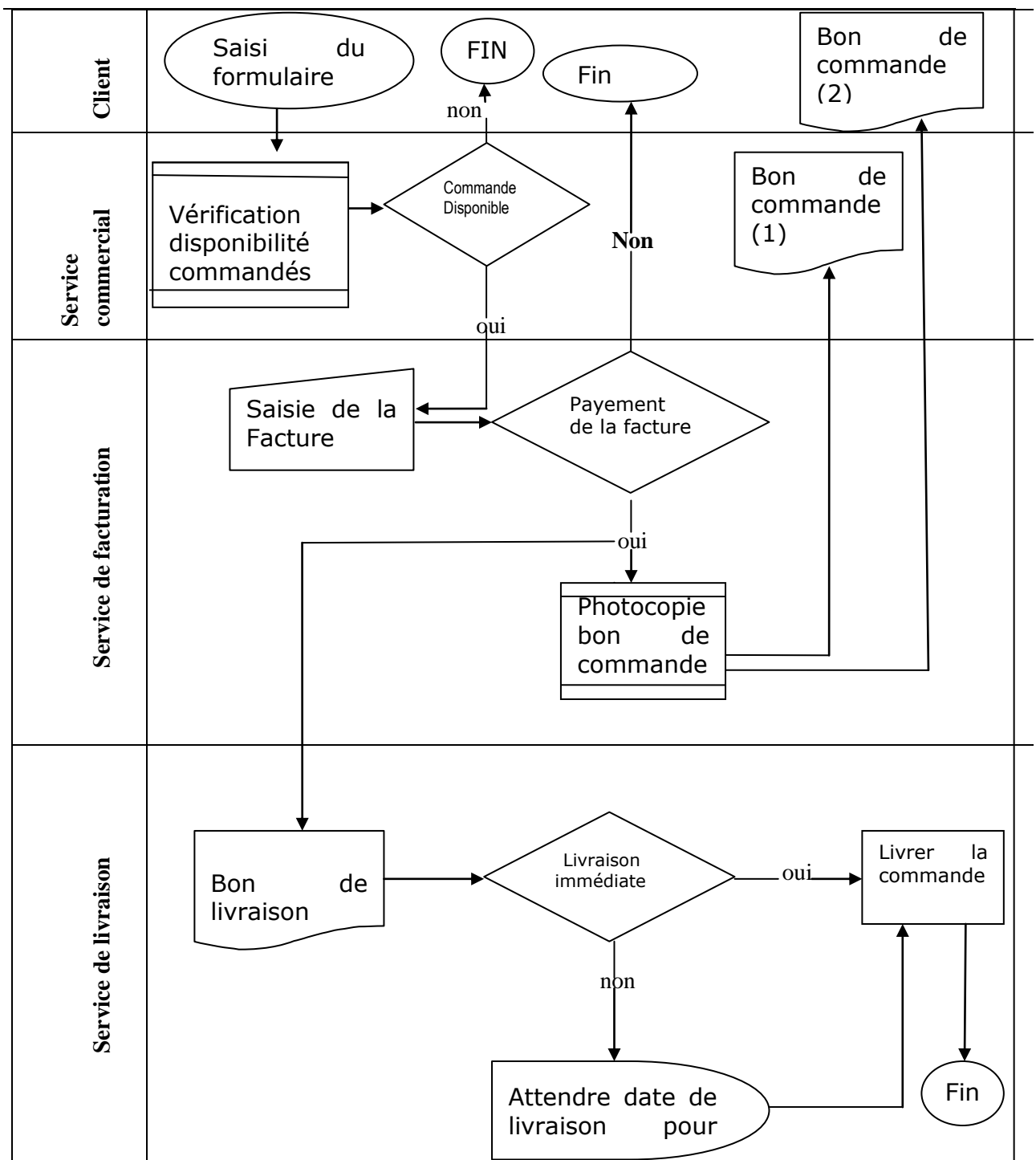
Modèle ANSI du processus à l'étude



Analyse causale (diagramme en arborescence)

<i>Objectif</i>	<i>Problèmes</i>	<i>Evaluation /impacts</i>	<i>causes</i>
<i>Eviter le cas des commandes non livrées</i>	<i>Réclamation des commandes déjà payée</i>	<i>-Perte de client -perte de crédibilité de la société</i>	<i>-incompétence du service de manutention -non vérification de la quantité sortante du dépôt</i>

Tableau de synthèse de l'analyse causale



Le modèle du nouveau processus

technologies de l'information utilisées

Pour faciliter leurs travaux la société utilise des technologies de l'information telle que des ordinateurs avec connexion internet pour les commandes en ligne. De plus noter la présence des téléphones pour relier les différents services de la société mais aussi pour que les clients puissent faire des commandes par téléphone.

