

TD N° 2 : Processus et schémas "événements résultats"

Partie 1 : Etude d'un schéma "événement-résultat"

La **SA Modélisme Provence** est spécialisée dans la fabrication et la distribution de modèles réduits. De nombreuses étapes existent entre le moment où le client envoie son bon de commande et où la facture de vente est traitée comptablement. Avant d'enregistrer une nouvelle commande, la situation du client est vérifiée afin de s'assurer qu'il n'y a pas de facture antérieure impayée.



1. Retrouvez dans le schéma en annexe page 4, tous les éléments caractéristiques d'un processus puis indiquez de quel type de processus il s'agit.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Quelles activités pouvez-vous observer dans le schéma ? Citez deux événements déclencheurs et deux résultats d'activité de ce processus.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Quelles conditions faut-il réunir pour que la livraison soit effectuée ? Comment cela est-il matérialisé dans le schéma ? Que constatez-vous pour l'activité "Facturation" ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Quel est l'acteur à l'origine de ce processus ? Qui est destinataire du résultat ?

.....

.....

.....

.....

5. Quel pourrait être l'intérêt, pour la SA Modélisme Provence, d'opter pour l'utilisation d'un PGI ? Quel pourrait être l'incidence sur le processus actuel ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Partie 2 : Créer le schéma "événement-résultat" d'un processus

La société **Lumirax** vend des articles lumineux modernes (lampes et suspensions. . .) et propose également de prendre en charge certaines réparations sous garantie ou hors garantie. Lorsque le client apporte son produit au SAV, un technicien du SAV étudie sa demande :

- Si le produit est sous garantie, il est conservé afin d'effectuer la réparation. Le technicien appellera le client qui reviendra chercher son luminaire une fois l'intervention terminée.
- Si le délai de garantie est écoulé, le technicien établit un devis que le client peut refuser, son produit lui est alors immédiatement rendu. S'il l'accepte, le luminaire part en réparation. Celle-ci achevée, une facture est émise par le service comptabilité. Une fois le règlement effectué auprès du service comptable, ce dernier avertit le technicien qui contacte le client pour qu'il vienne récupérer son luminaire.



6. Repérez le ou les acteurs externes ou internes participant au processus de réparation.

.....

.....

.....

.....

7. Établissez le schéma « événement-résultat » du processus de maintenance en annexe.

8. Afin d'accélérer le processus, le service comptable enverra un mail automatique au client l'informant que son règlement a été réceptionné et qu'il peut venir récupérer le matériel réparé. Lorsque le client se présentera au SAV, le technicien vérifiera dans la base de données que la facture est réglée avant de restituer le matériel.

Indiquez les modifications à apporter au schéma de processus précédemment élaboré :

ANNEXE



