

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.

C'est un processus métier (fabrication et vente de modèles réduits).
On peut voir des événements déclencheurs (comme le bon de commande du client) qui donne lieu à des actions (comme Gestion de la commande) et ces actions découlent sur des événements résultats (le dernier étant la facture comptabilisée).

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

Les différentes activités sont : la gestion des commandes, la fabrication, la validation commande, la livraison, la facturation puis la comptabilisation.

Deux événements déclencheurs sont le bon de commande du Client et l'ordre de fabrication.

Deux événements résultats sont l'ordre de fabrication et la commande validée.

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" ?

Il faut que la fabrication soit commencée ET qu'elle soit terminée pour que la livraison soit effectuée.

C'est matérialisé par l'élément de synchronisation ET pour déclencher l'activité sur le schéma

Pour déclencher l'activité "Facturation", il faut la commande validée et le bon de livraison.

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

L'acteur à l'origine du processus est le Client.

Les destinataires du résultat sont le Client et le service Comptable.

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 ?

L'utilisation d'un PGI permet d'avoir :

- des informations centralisées

- un meilleur échange d'information

- certaines activités automatisées (facturation, validation commande, ...)

Certaines activités seront automatisées et le processus sera plus fluide et nécessitera moins d'employés.

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 appelle 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.

L'acteur externe est le Client.

Les acteurs internes sont le SAV et le service comptable.



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



