

Le cas Scroll



L'entreprise **Cuisine&moi** fabrique des cuisines à partir de différents lots de produits semi-finis. La gestion d'une commande de cuisine implique plusieurs services dans l'organisation : service commercial, approvisionnement et production. Afin que toutes les parties prenantes aient une vision globale du processus, le directeur qualité, M Scroll, a décidé d'en cartographier une version simple.

Challenge de niveau 1

A l'aide de la description ci-dessous, modélisez le chemin parfait (lorsque tout se passe bien) puis ajoutez petit à petit les exceptions de la modélisation (2).

N'hésitez pas à utiliser les événements intermédiaires de type « liens » pour aider à la lisibilité de votre diagramme. ➡

Challenge de niveau 2

Complétez votre modélisation précédente avec les exceptions avancées décrites dans l'énoncé ci-dessous (3).

Modélisation 1 – Chemin parfait

A sa réception, une commande client est enregistrée. Il faut ensuite vérifier si les capacités de production et le stock de produits semi-finis sont compatibles avec la commande.

Le cas idéal est lorsque la capacité de production et les stocks de produits semi-finis sont compatibles avec la commande. On crée alors un ordre de confirmation qui est envoyé au client. Les produits semi-finis sont réservés pour qu'une prochaine commande ne les considère pas comme disponibles. Après confirmation définitive du client, une facture est créée et le processus d'assemblage démarre. Le directeur qualité ne souhaite pas détailler le processus d'assemblage. Il ne souhaite pas non plus modéliser les anomalies ou problèmes qui peuvent survenir durant ce processus. Une fois la cuisine assemblée, elle est livrée au client accompagnée de la facture.

L'entreprise attend ensuite le règlement du client. La réception du règlement démarre le processus de gestion comptable, qui ne sera pas détaillé. Le processus de gestion d'une commande est alors terminé.

Modélisation 2 – Premières exceptions

Si le client ne confirme sa commande pas sous 8 jours, ou si il infirme sa commande, celle-ci est alors annulée et les produits réservés sont remis en stock. L'annulation d'une commande consiste à enregistrer l'annulation et à en notifier le client.

Si le règlement du client n'arrive pas dans les 15 jours, cela démarre alors le processus de gestion contentieux qui s'occupera des relances et autres démarches de recouvrement. Le directeur qualité ne souhaite encore une fois pas détailler ce processus qui concerne un service bien particulier. Ce processus met fin au processus de gestion de commande.

Il peut arriver que l'entreprise ne soit pas en capacité d'honorer la commande pour cause de saturation du système de production. Dans ce cas, la commande est annulée.