

ESI/ANNEE UNIVERSITAIRE 2018/2019

Module : Analyse des Organisations

Section : 1CS

TD3 : Diagrammes des circuits et des tâches et analyse et conception de documents.

Exercice 1 : Etablir le diagramme de circulation de l'information (DCI).

On s'intéresse au système d'information de prise de commandes, facturation et encaissement dans un magasin spécialisé en audiovisuel.

Le client a la possibilité de demander toute information technique au vendeur.

Si le client se décide, il informe le vendeur de son choix (appareil photo, caméra, télévision, etc...). Le vendeur vérifie si l'appareil souhaité est en stock. Si c'est le cas, il établit une facture, et va dans le dépôt chercher l'appareil.

Pendant ce temps, le client prend la facture et va payer à la caisse. La caissière peut refuser le règlement du client en cas de problème (erreur dans la facture, chèque suspect, etc...).

Dans cette hypothèse, elle conserve la facture et la remet au vendeur à l'heure de la fermeture. Le vendeur replace l'article en stock, annule la facture et l'archive avec les autres factures annulées. Dans le cas normal (règlement accepté), le client récupère la facture réglée et revient au comptoir du vendeur pour prendre ses articles (la facture réglée tenant lieu de garantie).

Exercice 2 : diagramme de circulation de l'information (DCI) et conception de documents.

QUICKSAISIE est une entreprise spécialisée dans la saisie de masse. Elle fait la saisie pour le compte des grandes banques de données, banques documentaires, ainsi que pour certaines entreprises importantes. Elle dispose pour cela d'un parc d'ordinateurs très varié.

ENREGISTREMENT DE LA COMMANDE

Lorsqu'un client est intéressé pour sous-traiter sa saisie, il s'adresse à QUICKSAISIE. Après étude de son dossier de saisie, un devis lui est établi. Si le devis est accepté un contrat est élaboré. Après signature du contrat on établit une FICHE-PROJET en deux exemplaires, comportant le numéro du client, le numéro du projet, l'intitulé du projet, les modalités de paiement, le nombre de dossiers ainsi que le nombre de fiches (bordereaux logiques) constituant le dossier. Un exemplaire de la FICHE-PROJET sera transmis à la production. Le

second exemplaire reste au niveau du commercial. Dans le cas d'un nouveau client, une FICHE-CLIENT comportant les références du client (numéro, raison sociale, nom du directeur, adresse, téléphone, fax) est établie. Ensuite, un informaticien élabore les masques de saisies (bordereaux physiques) ainsi que le programme de saisie. Notons que pour des raisons techniques, un bordereau logique peut comporter plusieurs bordereaux physiques

RECEPTION DES DOSSIERS A SAISIR

Le client ramène les dossiers (bordereaux logiques) à saisir et les dépose au niveau de la réception. Ces dossiers, avant d'être traités, sont contrôlés, numérotés et classés dans des bacs (boîtes). Chaque bac est numéroté (numéro du projet + numéro du bac dans le projet). Le registre des réceptions est ensuite mis à jour en portant l'identification du client et du projet, la date de réception, le nombre total de bordereaux, le nombre de bordereaux logiques par bac ainsi que les numéros des bacs correspondants. Un accusé de réception (date, projet, numéros des bordereaux logiques, etc.) est ensuite établi et remis au client. Notant que chaque bac peut comporter en moyenne 100 dossiers. Les bacs sont ensuite transférés par le manutentionnaire à l'atelier de saisie.

FACTURATION

Les modalités de facturation sont arrêtées de façon contractuelle par les deux parties. Elles comprennent une avance (en général égale à 40% du montant total), le montant restant est divisé par phases de paiement correspondant à un certain nombre de dossiers saisis (exemple 20% du montant total après la saisie du 100 ième dossier).

A la réception de l'ordre de facturation, le service commercial établit en double exemplaires la facture, transmet l'original au client et classe le deuxième à son niveau. Remarquons que la facture correspondante à l'avance est établie à la signature du contrat.

Lors de la dernière facture, le service commercial établit en double exemplaires un état faisant ressortir les différents paiements (numéros des factures, mode de paiement, numéros de chèque, date) ainsi que le reste à payer. L'original de l'état des paiements est transmis avec la facture au client, le double est agrafé avec la FICHE-PROJET.

RECOUVREMENT

Les factures sont réglées par chèque ou en espèces. Il arrive cependant que le client ait un compte chez QUICKSAISIE. Dans ce cas, le recouvrement est effectué automatiquement en

respectant les modalités de paiement figurant sur le contrat

REALISATION DE LA SAISIE (PRODUCTION)

Les postes de saisie sont répartis en groupes spécialisés par bordereau physique. Ceci implique que chaque bac doit transiter par différents postes. Après réception des bacs, le responsable de la saisie inscrit sur un registre des traitements, selon l'ordre d'arrivée des bacs, les numéros des bacs reçus ainsi que la date de réception. Puis, il répartit, au fur et à mesure le travail entre les différents postes de saisie et met à jour son registre des traitements en inscrivant, le numéro du poste correspondant au bac affecté ainsi que la date et l'heure d'affectation.

Une fois la saisie terminée l'agent de saisie remet le bac au responsable qui met à jour son registre de traitement en inscrivant la date et l'heure de fin de la saisie du bordereau physique. Si tous les bordereaux physiques ont été saisis, le bac est classé en attente de contrôle. Le bac est alors transmis à l'agent vérificateur chargé du contrôle. Les dossiers rejetés sont transmis au responsable de saisie pour recyclage des erreurs et met à jour le registre des dossiers erronés.

Dans le cas où il existe des bordereaux physiques non saisis, le bac est transmis à un des poste de travail correspondant à ces bordereaux et met à jour comme précédemment le registre des traitements; si tous les postes sont occupés, le bac est mis en attente.

Lorsque le nombre de dossiers saisis et contrôlés (ex : 100) correspond à une phase de paiement, le responsable du projet rédige un ORDRE DE FACTURATION qu'il transmet au service commercial et met à jour la FICHE-PROJET en y insérant la date de transmission. De plus, après la saisie du dernier dossier d'un projet, il clôture la FICHE-PROJET en mettant la date de fin.

Liste des documents manipulés:

- FICHE-CLIENT : créée lorsqu'un client vient pour la première fois.
- FICHE-PROJET créée par projet en deux exemplaires un pour la production, l'autre reste au niveau du commercial
- FACTURE
- ORDRE DE FACTURATION : transmis par la production afin de procéder à la facturation.

- CONTRAT : élaboré à l'enregistrement de la commande et signé par le client.
- REGISTRE DES RECEPTIONS/LIVRAISONS DES TRAVAUX
- REGISTRE DES TRAITEMENTS
- REGISTRE DES DOSSIERS ERRONES
- ÉTAT DES PAIEMENTS

Documents à concevoir :

FICHE-CLIENT

FICHE –PROJET

FACTURE

ETAT DES PAIEMENTS.