

eBusiness et collaboration



Chapter 2

Objectifs d'apprentissage

2.1 Que sont les
processus d'affaires
(métiers) ?

Comment sont-ils liés
aux SI?

Processus d'affaires (métiers)

- Un ordre spécifique des activités de travail à travers le temps et le lieu, avec un début, une fin et des entrées et sorties clairement identifiées.

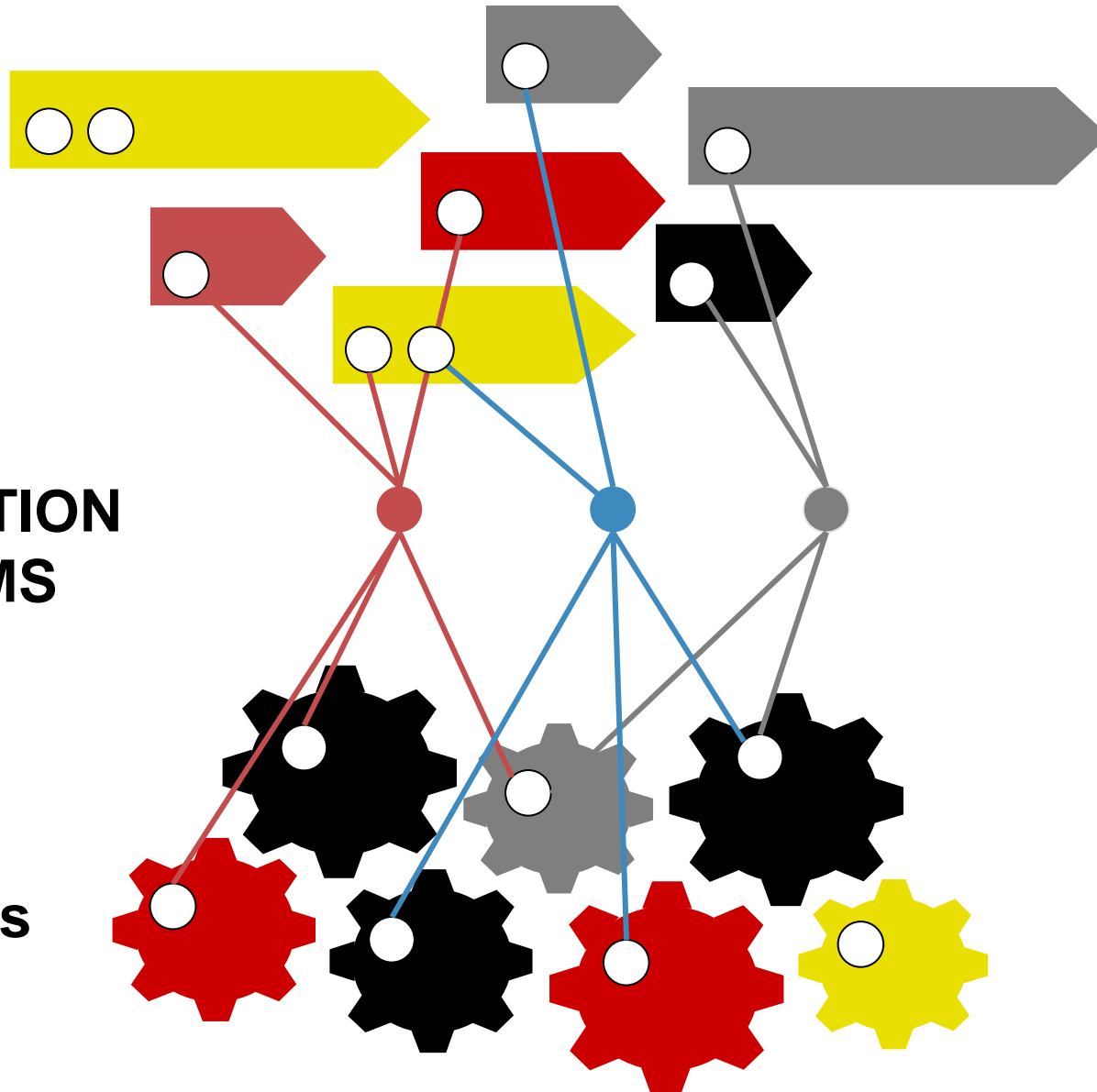
Davenport, 1993

- Séquence, but, interaction

Processes

**INFORMATION
SYSTEMS**

IT Resources



1. Que sont les processus métiers (d'affaires) ? Comment sont-ils liés aux SI?

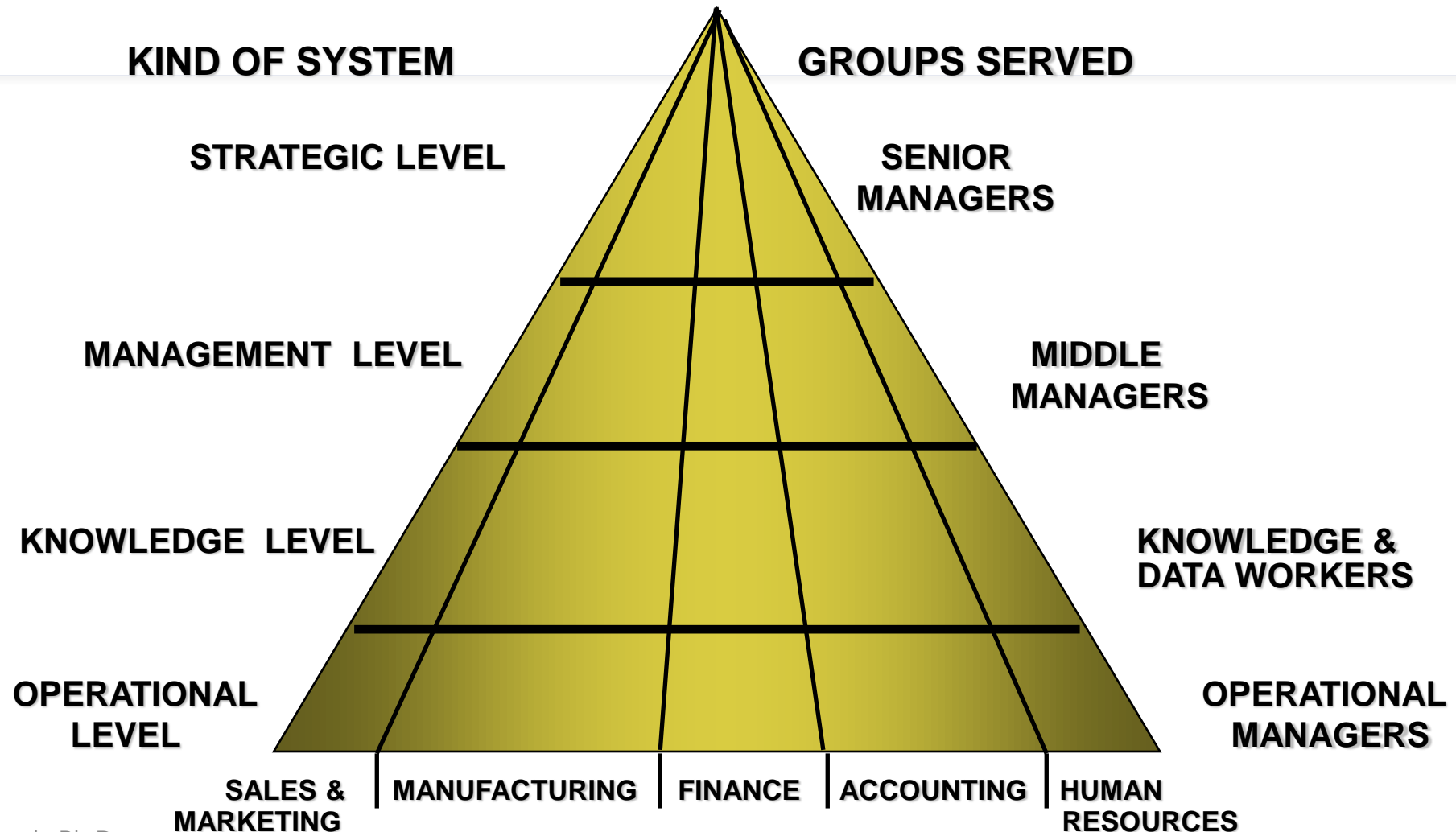
- Un processus métier est un ensemble d'activités logiquement liées qui définissent la manière dont des tâches métier spécifiques sont exécutées, et il représente une manière unique par laquelle une organisation coordonne le travail, les informations et les connaissances.
- Les managers doivent prêter attention aux processus métier car ils déterminent dans quelle mesure l'organisation peut exécuter ses activités, et ils peuvent être une source d'avantage stratégique.
- Il existe des processus métier spécifiques à chacune des principales fonctions métier, mais de nombreux processus métier sont inter-fonctionnels.
- Les systèmes d'information automatisent certaines parties des processus métier et peuvent aider les organisations à reconcevoir et à rationaliser ces processus.

Objectifs d'apprentissage

2.2 Comment les systèmes
servent-ils les différentes
direction opérationnelles
d'une entreprise,

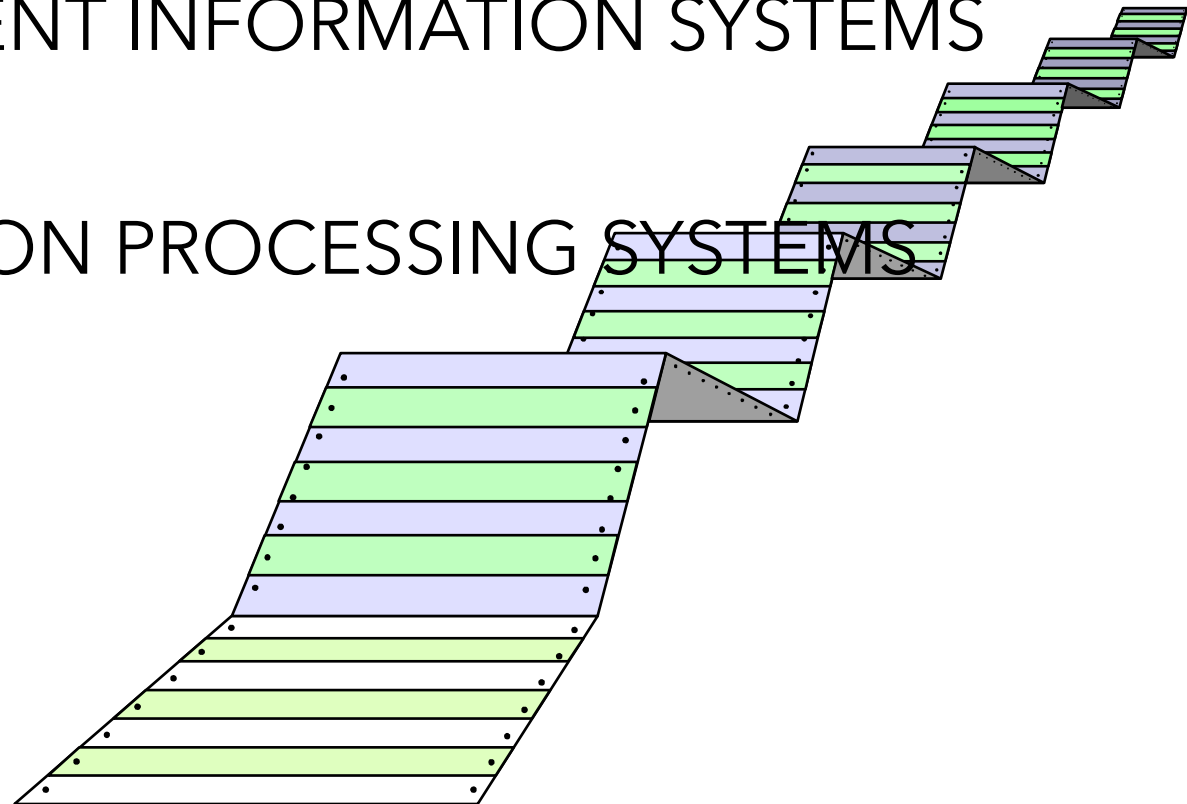
et comment les systèmes qui
relient l'entreprise
améliorent-ils les
performances
organisationnelles ?

TYPES DES SYSTEMES D'INFORMATION

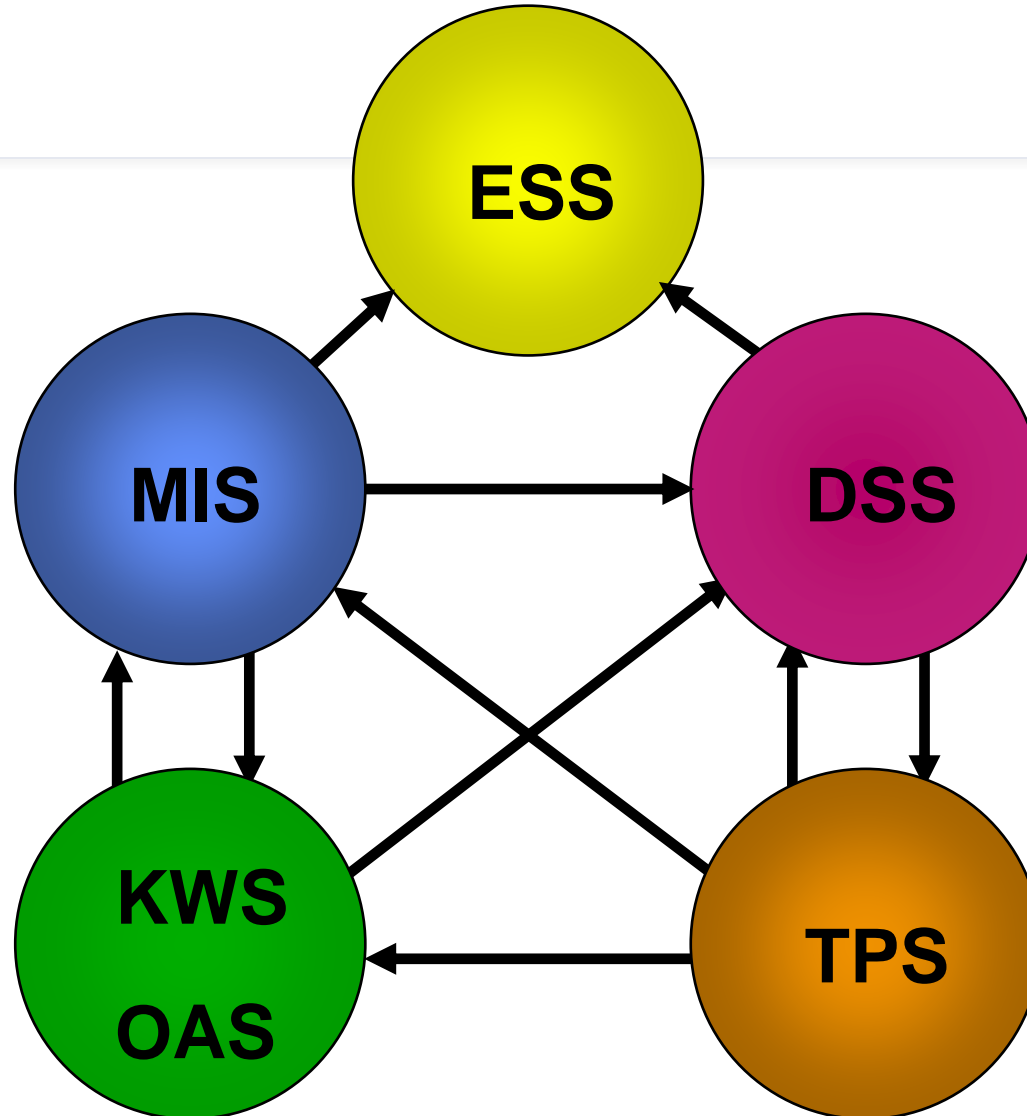


PRINCIPAUX TYPES DES SYSTEMES D'INFORMATION

- EXECUTIVE SUPPORT SYSTEMS (**ESS**)
- DECISION SUPPORT SYSTEMS (**DSS**)
- MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS (**MIS**)
- TRANSACTION PROCESSING SYSTEMS (**TPS**)



INTERRELATIONS ENTRE SYSTEMES



Caractéristiques des Systèmes d'Information

Tableau 2.1 : Caractéristiques des systèmes de traitement de l'information

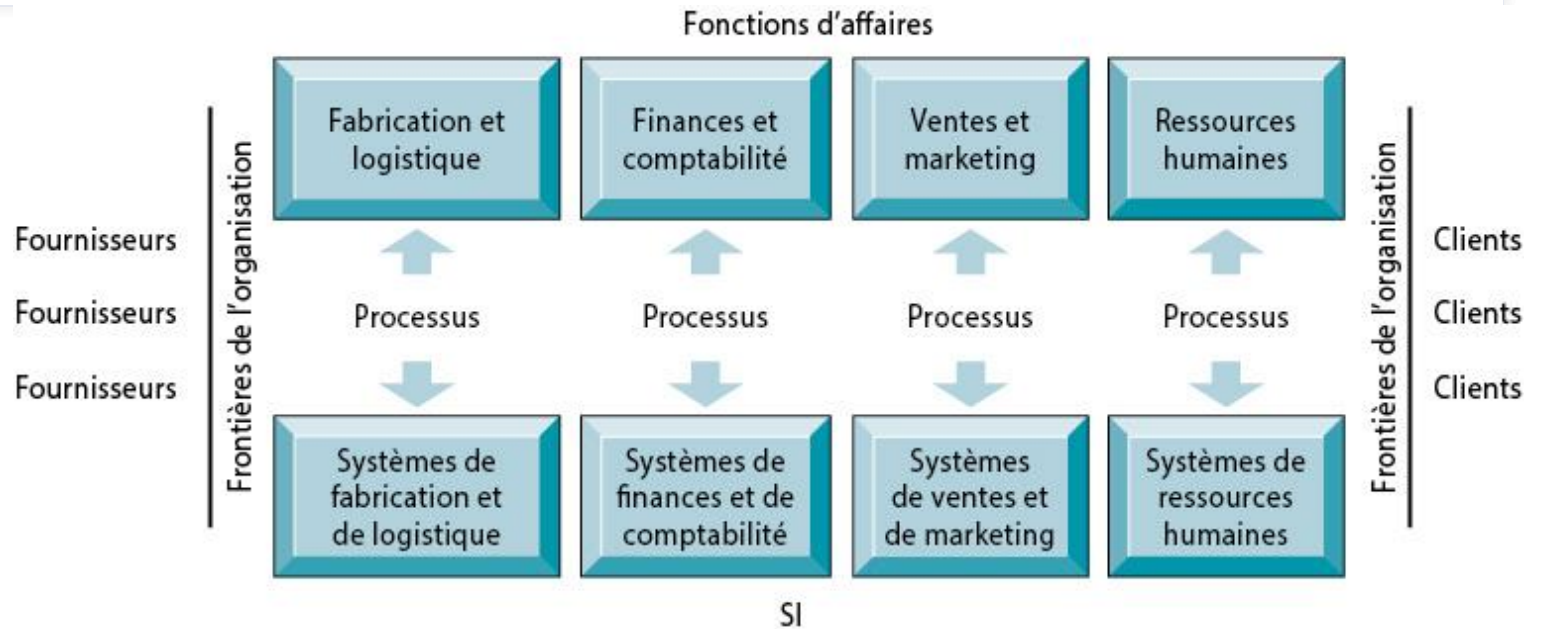
Type de système	Entrées d'information	Traitement	Sorties d'information	Utilisateurs
SID	Données globales ; externes ; internes	Graphiques ; simulations ; interactif	Projections ; réponses aux requêtes	Cadres dirigeants
SAD	Faible volume de données ou bases de données massives optimisées pour l'analyse de données ; modèles analytiques et outils d'analyse des données	Interactif ; simulations ; analyses	Rapports spéciaux ; analyses décisionnelles ; réponses aux requêtes	Experts
SIG	Résumé des transactions ; volume élevé de données ; modèles simples	Rapports routiniers ; modèles simples ; analyse de base	Résumé et rapports d'exception	Cadres intermédiaires
STT	Transactions ; événements	Tri ; liste ; fusion ; mise à jour	Rapports détaillés ; listes ; résumés	Cadres et équipes opérationnels

2. Comment les systèmes servent-ils les différentes direction opérationnelles d'une entreprise ?

- Les systèmes servant à la gestion opérationnelle sont des systèmes de traitement des transactions (STT ou TPS), tels que le traitement de la paie ou des commandes, qui suivent le flux des transactions de routine quotidiennes nécessaires à la conduite des affaires.
- Les systèmes d'information de gestion (SIG ou MIS) produisent des rapports au service du management intermédiaire en condensant les informations du TPS, et ceux-ci ne sont pas très analytiques.
- Les systèmes d'aide à la décision (SAD ou DSS) prennent en charge les décisions de gestion qui sont uniques et évoluent rapidement à l'aide de modèles analytiques avancés.
- Tous ces types de systèmes fournissent une Business intelligence qui aide les gestionnaires et les employés de l'entreprise à prendre des décisions plus éclairées.
- Ces systèmes de business intelligence servent à plusieurs niveaux de gestion et incluent des systèmes de support exécutif ou système d'information décisionnel (SID ou ESS) pour la haute direction qui fournissent des données sous forme de graphiques, de tableaux et de tableaux de bord fournis via des portails utilisant de nombreuses sources d'informations internes et externes.

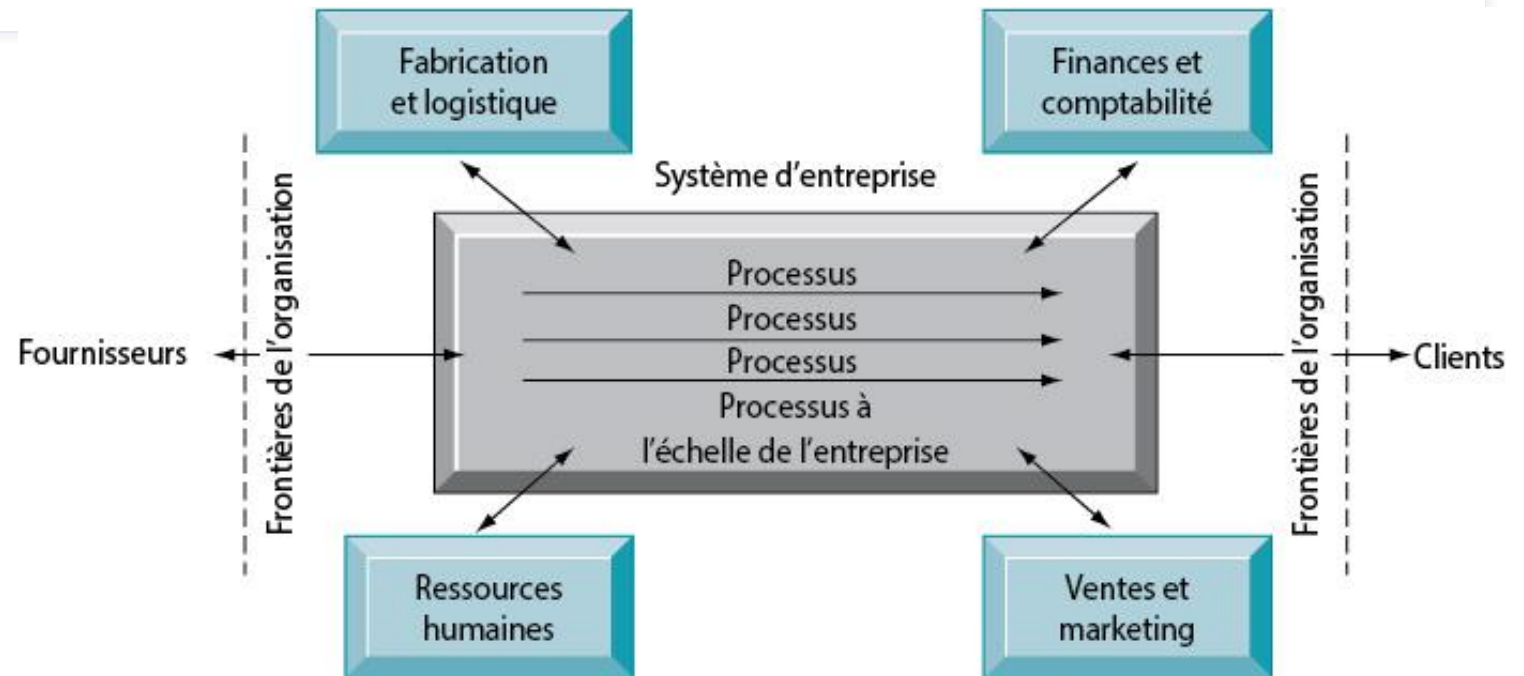
Intégration des fonctions de l'entreprise et des processus : introduction à la notion d'application d'entreprise

Aperçu des systèmes traditionnels

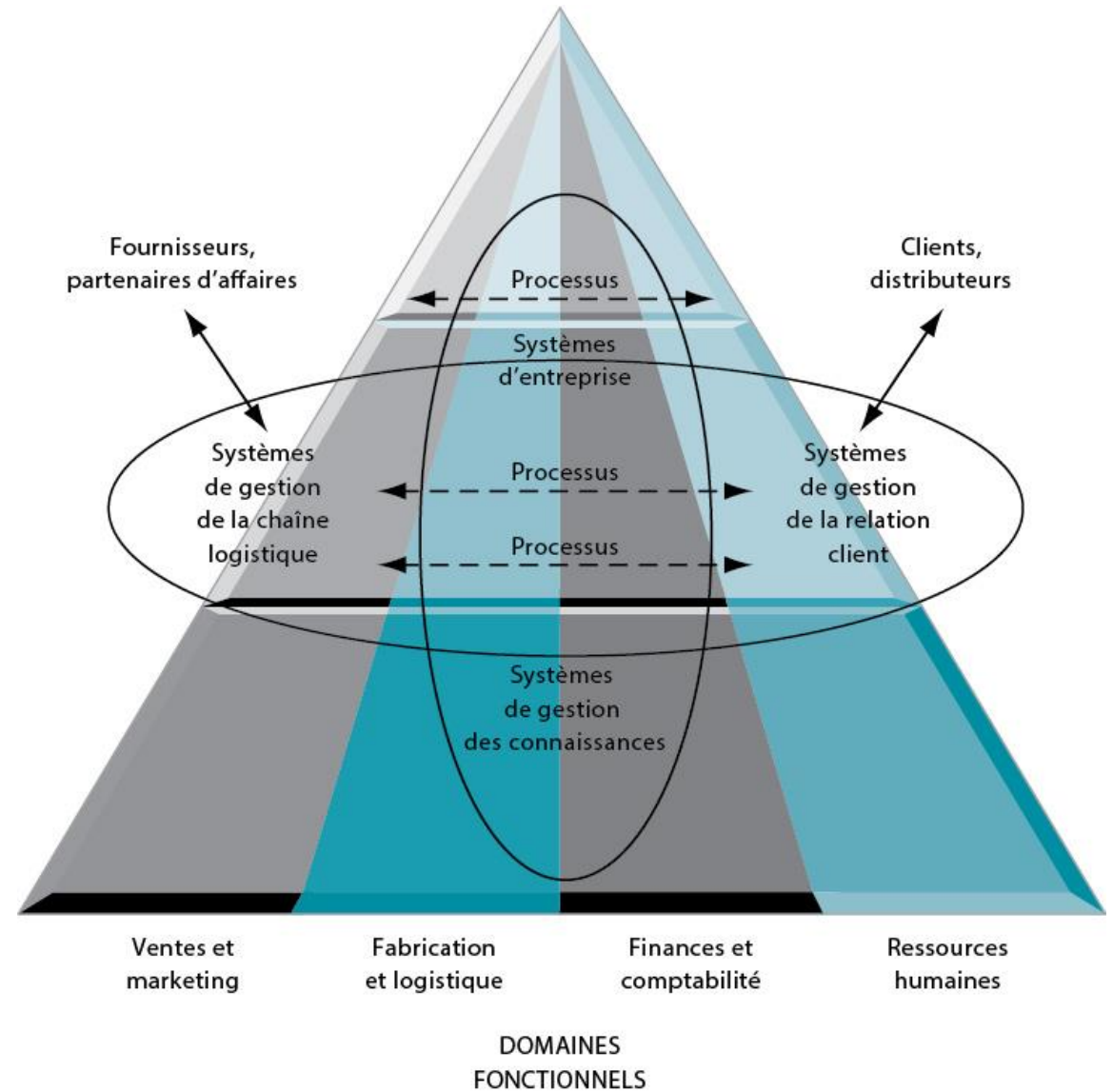


Intégration des fonctions
de l'entreprise
et des processus :
introduction à la notion
d'application d'entreprise

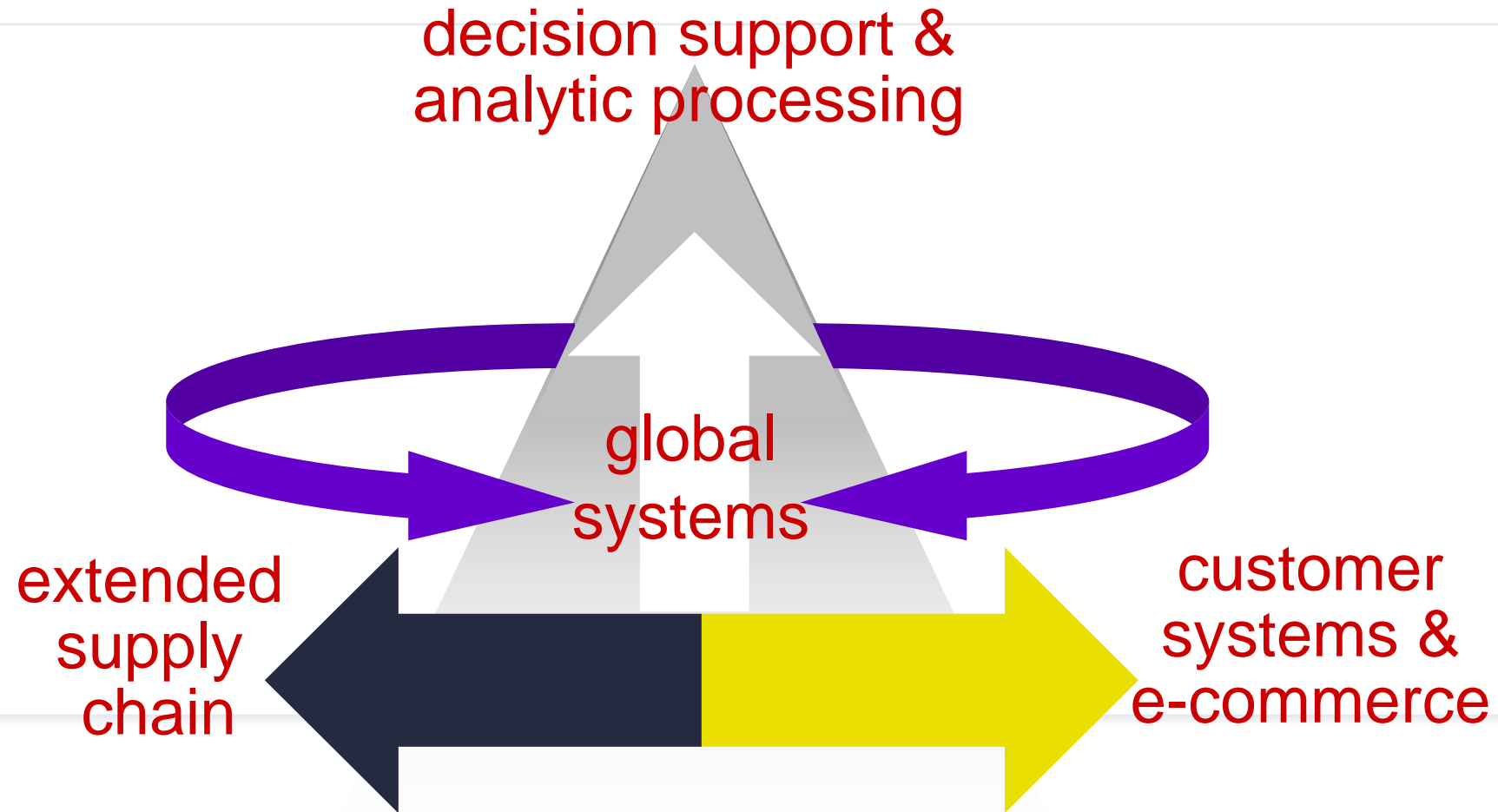
Systemes **intégrés** : ERP



Architecture des progiciels de gestion intégrés (PGI) ou ERP (Enterprise Resource Planning).



Extending Enterprise Systems



3. Comment les systèmes qui relient l'entreprise améliorent-ils les performances organisationnelles ?

- Les applications d'entreprise sont conçues pour coordonner plusieurs fonctions et processus métier.
- Les systèmes d'entreprise (ERP) intègrent les processus commerciaux internes clés d'une entreprise dans un système logiciel unique pour améliorer la coordination et la prise de décision.
- Les systèmes de gestion de la chaîne d'approvisionnement (SCM) aident l'entreprise à gérer ses relations avec les fournisseurs afin d'optimiser la planification, l'approvisionnement, la fabrication et la livraison des produits et services.
- Les systèmes de gestion de la relation client (CRM) coordonnent les processus commerciaux entourant les clients de l'entreprise.
- Les systèmes de gestion des connaissances (KMS) permettent aux entreprises d'optimiser la création, le partage et la diffusion des connaissances.
- Les intranets et extranets sont des réseaux d'entreprise privés basés sur la technologie Internet qui rassemblent des informations provenant de systèmes disparates.
- Les extranets mettent des portions d'intranets privés d'entreprise à la disposition de personnes extérieures.