

Digitalisation des Processus - ECC

Etude de cas : Société AGRI

L'activité de la société **AGRI** consiste en la vente des produits agricoles vers un ensemble de clients qui peuvent être soit des distributeurs détaillants ou alors des particuliers. Cette clientèle est composée d'environ un millier de clients répartis à près équitablement entre les deux catégories.

Le catalogue des produits comporte 3000 références. Ce catalogue est mis à jour tous les 6 mois autant pour ce qui concerne les prix unitaires des produits que la suppression ou l'introduction de nouveaux produits. Ces modifications ont pour origine les caractéristiques des produits proposés par les fournisseurs de la société **AGRI**, et sont communiquées à la direction de la société. Le catalogue mis à jour est alors envoyé aux agences ainsi qu'au service de la facturation. Un troisième est conservé à la direction. Les prix applicables à une commande sont ceux de la commande.

La société est composée de trois agences situées à Casablanca. Le siège de la direction est installé dans des bureaux indépendants des agences. Chacune des agences gère ses propres stocks et répond aux commandes de l'ensemble des clients. Le service de facturation gère ainsi une fiche par clients qui est mise à jour sur indication de ce dernier à l'une des agences.

Le client passe commande et fait remplir un bon de commande par l'un des vendeurs de l'agence. En cas de doute sur les informations client, le vendeur téléphone à la facturation pour contrôle par rapport à la fiche client. Ce bon de commande comprend trois exemplaires, l'un est remis au client, l'autre est archivé à l'agence, le troisième est envoyé pour information à la facturation avec le bon de livraison concernant la commande.

L'agence procède donc à l'établissement du bon de livraison pour les produits disponibles. Un produit n'est livré pour une commande que si la quantité commandée est disponible en stock. Le bon de livraison est établi en deux exemplaires, l'un est conservé à l'agence et l'autre envoyé à la facturation ; un contrôle est alors effectué sur les informations clients portées sur le bon de livraison. Seuls les clients de type détaillant ont droit à une remise.

Pour les autres clients, on renseigne la fiche client avec leur date de naissance. Celle-ci est utilisée par la direction pour prévoir des actions publicitaires.

La facturation de l'ensemble des commandes est donc centralisée au siège ainsi que la comptabilité. Le service de facturation établit une facture par bon de livraison reçu. Un même bon de commande peut donner lieu à plusieurs facturations en cas de rupture de stock de l'un des produits commandés. Chaque facture est établie en trois exemplaires : le premier au client, le deuxième à la facturation et le troisième à la comptabilité pour l'écriture au journal des ventes. Cette écriture est effectuée le lendemain de la facturation. Les documents sont : catalogue (CATA), fiche client (FCLI), bon de livraison (BLIV), bon de commande (BCDE), facture (FACT), et journal des ventes (JVEN).