

Note Cours-1

CRM : logiciel permettant de gérer la relation clientèle.

TD1 CORRECTION SI :

PARTIE 1 :

1. Définir un Système d'information, les principales composantes ?

Un SI est un ensemble organisé de ressources (humaines, matérielles, logicielles, données et procédures) permettant de collecter, stocker, traiter et diffuser l'information. Composantes : RH, matériel, logiciels, données, procédures.

2. Expliquer évolution historique des SI (des années 50 à aujourd'hui).

1950-60 : Informatique de gestion (comptabilité, paie) -> 1970-80 : Systèmes transactionnels -> 1990 : ERP intégrés -> 2000 : Internet, e-business, systèmes collaboratifs -> Aujourd'hui : Cloud, Big Data, Ia, SI mobiles.

3. Distinguer SI opérationnels et SI décisionnels.

Opérationnels : supportent les activités quotidiennes (ex : caisse d'un supermarché)

Décisionnels : aident à la prise de décision (ex : tableau de bord de ventes)

4. Pourquoi dit-on que l'info est une ressource stratégique ?

Car elle influence directement la compétitivité.

PARTIE 2 :

1. Quels sont les processus métiers principaux d'AutoConcession SA ?

Vente de véhicules, gestion des stocks, gestion de la relation client, facturation et encaissement, gestion RH (paie).

2. Associez chaque processus métier à un besoin SI.

Vente = CRM + facturation Stock = gestion automatisée du stock Relation client = base clients, suivi réclamations Finance = comptabilité intégrée TH = module paie

3. Proposez une cartographie simple des processus (macro-processus) Pilotage : stratégie, tableau de bord. Opérationnels : ventes, stocks, facturation. Supports : RH, Finance.

4. Quelle est la différence entre une base de données centralisée et les fichiers Excel actuels ?

Excel = fichiers isolés, risque d'erreurs et incohérences. Base de données centralisée = données partagées, cohérentes, accessibles à tous.

5. Quels avantages apporterait l'intégration d'un module de tableau de bord décisionnel ?

Vision en temps réel de l'activité. Suivi des (ventes, stocks, finances) Aide à la décision stratégique.

PARTIE 3 :

1. Quels risques une entreprise encourt-elle si son SI est mal aligné avec ses processus métiers ?

Perte d'efficacité, coûts supplémentaires. Si non utilisé ou contourné. Mauvaise qualité de l'information -> erreurs de décision.

2. Expliquez la notion de bonne granularité dans le contexte de l'analyse décisionnelle.

Bonne granularité : niveau de détail pertinent. Exemple : ventes par mois (bonne granularité) vs par seconde (trop fin) ou par an (trop grossier).

3. Comparez les rôles du DSI et des utilisateurs métiers dans la réussite d'un projet SI.

DSI : maîtrise technique, choix des solutions, sécurité. Utilisateurs métiers : expriment besoins, valident la pertinence. ? Collaboration essentielle pour le succès.