

## SÉANCE N°15 – ENJEUX ET MODÉLISATION DES PROCESSUS

Ressource 3.10 : Management des Systèmes d'Information

### RETOUR SUR LE CAS AMAZON

**Article : « Amazon va proposer un service logistique complet pour les vendeurs »**

Référence : Article publié par Maxime Sohr le 2 septembre 2022 sur [Siecledigital.fr](https://siecledigital.fr)

**Les nombreux entrepôts américains d'Amazon vont prendre en charge la gestion des stocks des vendeurs tiers.**

Les vendeurs tiers sur Amazon vont pouvoir souscrire à un nouveau service pour laisser le géant de l'e-commerce gérer leurs stocks. Cette offre appelée Amazon Warehousing & Distribution (AWD), annoncée ce 2 septembre, sera d'abord disponible aux États-Unis. Les vendeurs pourront faire envoyer directement leurs inventaires dans un entrepôt d'Amazon pour se libérer de la complexité logistique. La firme américaine espère exploiter ainsi les espaces de stockage disponibles en sa possession.

#### **Amazon veut simplifier la vie des vendeurs**

Cette nouvelle offre est censée libérer les vendeurs du défi que représente la gestion de la chaîne d'approvisionnement. Toutes les étapes du processus de ventes seront prises en charge par AWD. En souscrivant à ce service, les vendeurs cèdent à Amazon les opérations de stockage et de gestion de l'inventaire, ainsi que la distribution et le traitement des commandes. L'entreprise assure que cela permettra de réduire les coûts pour les vendeurs.

Le prix élevé du stockage, la complexité des structures tarifaires et les capacités de stockage insuffisantes sont les trois principaux défis auxquels font face les vendeurs tiers sur Amazon d'après une étude menée par la plateforme. Le géant de l'e-commerce estime qu'AWD propose une solution à ces problèmes et espère ainsi convaincre les commerçants.

L'entreprise promet aux vendeurs une gestion complète de leurs stocks via la plateforme en ligne Seller Central. Ils peuvent choisir la quantité de produits ainsi que le lieu et la date de stockage de manière simplifiée. Amazon n'a toutefois pas encore communiqué le tarif de ce service, mais promet d'en dire plus lors de leur conférence annuelle Amazon Accelerate, les 14 et 15 septembre prochains.

#### **Une surabondance d'espaces de stockage à exploiter**

Cette décision d'Amazon peut surprendre dans la mesure où l'entreprise a fermé ou annulé l'ouverture de 37 installations aux États-Unis et retardé l'ouverture de 20 autres en 2022, rapporte le site Modern Shipper. Toutefois, comme le précise l'analyste Marc Wulfraat, président du cabinet de conseil en logistique MWPVL, Amazon a construit de nombreuses installations logistiques ces dernières années.

Alors que la demande pour l'e-commerce avait explosé durant la pandémie, celle-ci diminue depuis le début de l'année. Dans ses résultats du second trimestre, Amazon estime que l'inflation et la perturbation de la chaîne d'approvisionnement qui perdure vont ralentir son activité par rapport à une année 2021 très fructueuse.

« Lorsque le Covid a frappé en 2020, il y a eu une énorme montée en puissance de l'espace qu'Amazon a ajouté à son réseau », précise l'analyste. L'arrivée de ce nouveau service logistique pour les vendeurs est donc la conséquence de la sur-construction d'entrepôts intervenue entre 2020 et 2021. Amazon, qui détient 1 200 installations logistiques aux États-Unis, souhaite maintenant capitaliser au maximum sur ses espaces de stockage.

L'entreprise pourrait cependant se heurter à d'autres difficultés pour gérer ses multiples entrepôts. Le géant de l'e-commerce s'inquiète de la crise de main-d'œuvre en cours. Au point de risquer de manquer de personnels d'ici 2024.



### Questions

1. Quelles améliorations propose Amazon pour renforcer sa chaîne logistique ?
2. En quoi ces améliorations peuvent-elle renforcer voire ouvrir des failles au sein du système d'information de l'entreprise ?
3. Quel processus métier cible Amazon avec ces changements ?

## DÉFINITION, ENJEUX ET MODÉLISATION DES PROCESSUS

### Cours – PowerPoint – Modélisation des Processus

#### Vidéo (7'59) – 6 erreurs en modélisation des processus

Lien de la vidéo : [https://youtu.be/4z2PU\\_vK1ns](https://youtu.be/4z2PU_vK1ns)

### Questions

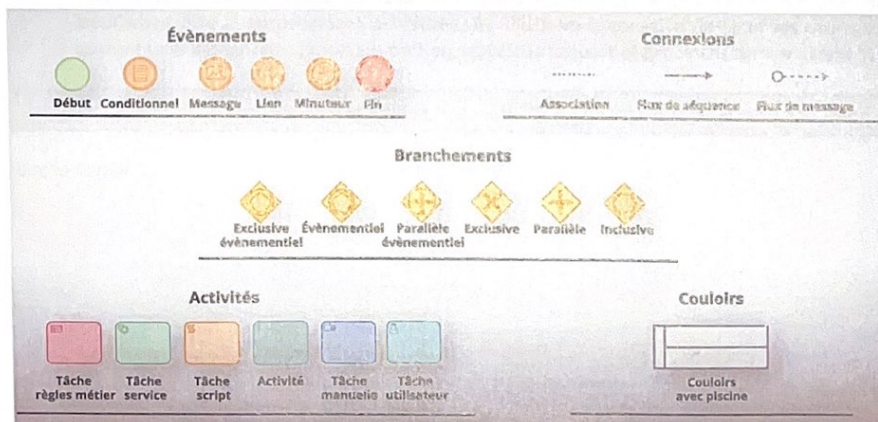
1. Qu'est-ce qu'un processus en entreprise ?
2. Quel est l'utilité d'instaurer des processus dans une entreprise ?
3. Quelle est la différence entre cartographie et modélisation des processus ?
4. Quels sont les enjeux de la modélisation des processus ?
5. Quel lien existe-t-il entre la modélisation des processus et le système d'information ?
6. Quels sont les erreurs couramment identifiées dans la modélisation d'un processus ?
7. Pourquoi la gestion des processus en entreprise est-elle capitale pour assurer le bon fonctionnement du système d'information ?

#### Vidéo (5'25) – Introduction au BPM (Business Process Management) et au BPMN (Business Process Model and Notation)

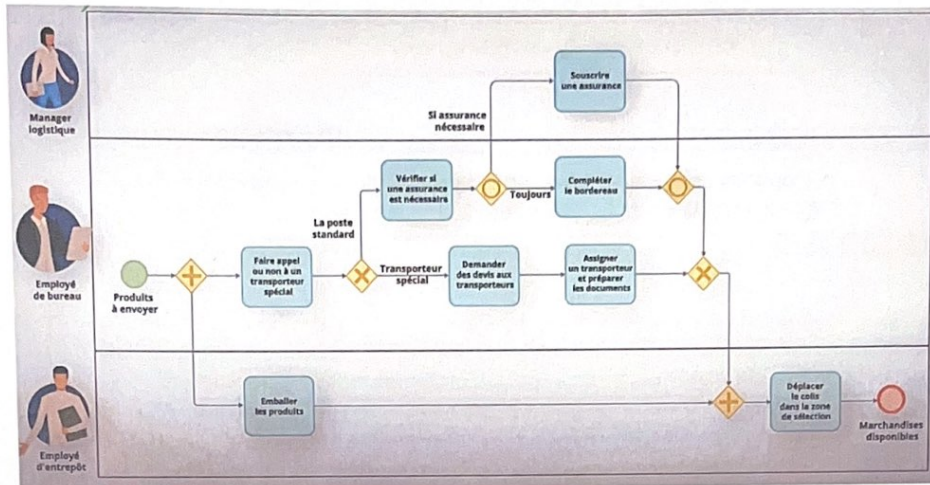
Lien de la vidéo : <https://youtu.be/jF5qK7Reldg>

1. Quelle est la différence entre la modélisation de processus et l'instanciation de processus ?
2. Comment se matérialise une modélisation d'un processus avec la méthode BPMN ?
3. Quelle est la particularité de la modélisation BPMN ?
4. Quels enjeux l'entreprise possède-t-elle à modéliser ses processus avec cette technique ?
5. Quel lien faites-vous entre la modélisation des processus via le BPMN et la modélisation graphique du développement logiciel ?

#### Annexe à la vidéo – Nomenclature BPMN (captures d'écran)



## Annexe à la vidéo – Modélisation BPMN (captures d'écran)



## TRAVAIL À FAIRE

En binôme, vous réaliserez les travaux suivants :

1. Modélisez un processus métier suivant la méthode BPMN dans une organisation (exemple : une commande en ligne). Vous pouvez également prendre le processus de réservation d'un cours à l'IUT de Montpellier-Sète. Vous ferez apparaître les acteurs ou ceux que vous pensez voir intervenir dans ce processus (en absence d'information certaine).
2. Expliquez en quoi la modélisation de ce processus dans cette organisation est un enjeu important pour la performance du système d'information de cette dernière.
3. Contexte : M. Plush est à la tête d'une entreprise de ventes de peluches. Vous possédez une boutique dans la ville de Montpellier et un site Internet qui vous permet la vente à la fois physique et en ligne. La boutique connaît un grand succès avec des commandes en masse de partout dans le monde. Aussi, M. Plush a du mal à suivre la cadence avec ses 8 employés. Un matin, M. Plush se demande pourquoi son entreprise peine à performer malgré son succès. Pour cela, il vous demande de lister l'ensemble des processus afin d'identifier ceux qui pourraient être éventuellement améliorée. M. Plush vous conseille de lister les processus suivant trois catégories : processus métier, processus support et processus de management

## CONTENU EXTRA

Prochainement...