

Travaux Dirigés – Introduction aux Systèmes d’Information

Partie 1

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les fondements des SI.
- Identifier leur rôle dans l’entreprise.
- Appliquer ces notions à travers un cas pratique.

Partie 1 : Questions de compréhension (cours)

1. Définir un Système d’Information. Quelles sont ses principales composantes ?

Est un ensemble organisé de ressources permettant de collecter, stocker, traiter et diffuser l’information.

Composants: RH, matériel, logiciels, données...
2. Expliquer brièvement l’évolution historique des SI (des années 50 à aujourd’hui).

~60: Informatique de gestion

~80: Systèmes transactionnels

~90: ERP intégrés

~2000: internet, E-business, sys collaboratifs

Ajd: Cloud, Big data, IA,SI mobiles
3. Distinguer **SI opérationnels** et **SI décisionnels**. Donnez un exemple pour chacun.

Opérationnels -> supporte les activités quotidiennes (caisse d’un supermarché)

Décisionnel -> aide à la prise de décision (dashboard)
4. Pourquoi dit-on que l’information est une ressource stratégique ?

Car elle influence directement la compétitivité, la rapidité de réaction et la capacité à innover.
5. Citez trois rôles majeurs d’un SI dans l’entreprise moderne.

Automatiser et fiabiliser les processus

Supporter la décision

Amélioration de la comm et de la collaboration

Partie 2 : Étude de cas – Concessionnaire automobile

Une entreprise de vente et maintenance de véhicules (AutoConcession SA) souhaite moderniser son organisation.

Actuellement :

- Les stocks sont gérés manuellement.
- Les factures sont faites sous Excel.
- Le suivi des clients est limité.
- La paie est faite séparément avec un logiciel isolé.

L'entreprise veut un **SI intégré** couvrant ventes, stock, facturation, paie et un tableau de bord de suivi.

Questions

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

Vente de véhicule, Gestion des stocks, gestion Relation client, Facturation et encaissement, gestion RH.

2. Associez chaque processus métier à un **besoin SI**.

Vente -> CRM (customer relationship manager) + facturation

Stock -> gestion auto du stock

Rel client -> base clients, suivi réclamations

Finance -> comptabilité intégrée

RH -> Module Paie

3. Proposer une **cartographie simple** des processus (macro-processus uniquement).

Pilotage : stratégie, tableau de bord

opérationnel: vente, stock, facturation

support: RH, finance

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

Excel = fichiers isolés, risques d'erreurs et incohérences

BDD centralisée = données partagées, + cohérentes et accessible de tous

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

Vision en temps réel de l'activité

Suivi des ventes et stocks

Aide à la décision stratégique

Partie 3 : Réflexion critique

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

Perte de l'efficacité, coûts supplémentaires

SI non utilisé/ contourné

Mauvaise qualité de l'info -> erreurs de décisions

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 (Directeur des Systèmes d'Information) 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.