

TD N°3 : MERISE
Diagramme de Flux,
Modèle Conceptuel de Traitement (MCT) et
Modèle Organisationnel de Traitement (MOT)
LE – Informatique - S4

Objectif :

- Concevoir le diagramme des flux, le MCT et le MOT.

Exercice 1 :

Une entreprise propose un service d'aide pour ses clients en faisant appel à une autre entreprise de conseillers clients. Lorsqu'un client souhaite bénéficier d'une aide, il contacte le numéro mis à sa disposition. Un répondeur automatique répond en demandant au client de fournir deux informations : le numéro de commande du client – pour vérifier s'il s'agit bien d'un client –, le répondeur lance une deuxième question, concernant la raison de l'appel s'il s'agit d'une aide technique ou commerciale.

Si le client a besoin d'une aide technique, le répondeur automatique renvoie l'appel automatiquement à la personne concernée du service technique (avec le numéro de commande). Cette dernière après avoir vérifié l'identité du client en demandant à nouveau son numéro de commande. Ensuite, elle rentre en discussion (question/ réponse) avec le client.

Si l'assistante n'arrive pas à répondre à l'une des questions du client, elle la transmet à un expert avec les informations du client. L'expert en suite se charge de répondre à la question et de contacter lui-même le client pour lui faire part de la réponse, mais tout d'abord, il vérifie bien l'identité du client en demandant son numéro de commande.

Travail à faire :

- Établir le diagramme de flux correspondant.
- Élaborer le MCT et le MOT de cette activité.

Exercice 2 :

Une compagnie aérienne met en place un programme de fidélité clientèle au profit de ses clients. Elle procure à ses clients des cartes-trophées Gold à la demande et à condition : qu'il s'agit des clients voyageurs réguliers de la compagnie, ayant un cumul de miles parcourus.

La compagnie aérienne regroupe l'ensemble des demandes ayant un statut favorable et les transmet au service spécialisé pour la création des cartes-trophées. Une fois créées, celles-ci seront renvoyées à la compagnie.

À la réception d'un sms indiquant la disponibilité de sa carte-trophée auprès de la compagnie, le client peut alors aller la récupérer au niveau de la compagnie après avoir réglé des frais de création de carte-trophée sur place.

Travail à faire :

- Établir le diagramme de flux correspondant.
- Élaborer le MCT et le MOT de ce processus.

Exercice 3 :

Vous êtes concepteur nommé pour informatiser la gestion commerciale d'une entreprise.

Les règles de gestion sont les suivantes :

Lorsqu'un client dépose une commande, on vérifie d'abord son contenu (référence article correcte, etc), puis on classe la commande parmi les commandes urgentes ou les commandes normales.

On consulte ensuite pour chaque ligne de chaque commande le stock de l'article en question.

Si le stock n'est pas suffisant, le reste est envoyé au client et on écrit une ligne dans le journal des encours afin de livrer la suite dès la réception de l'article.

La marchandise est ensuite envoyée au client par l'intermédiaire du livreur de l'entreprise. Le client signe le bon de livraison qui est transmis au service comptable par le livreur dès son retour.

Le service comptable élabore une facture qui sera envoyé par la poste au client.

A la fin, le client peut régler cette facture en une ou trois tranches et chaque règlement reçoit un numéro.

Travail à faire :

- Établir le diagramme de flux correspondant.
- Élaborer le MCT et le MOT de ce processus.