

TD2 – RetailMarket SA

Partie 1 : Compréhension générale

1. Processus métiers principaux :

- Approvisionnement et gestion des stocks
- Vente en magasin et encaissement
- Logistique et réapprovisionnement
- Relation client et fidélisation
- Reporting et pilotage

2. SI centralisé vs gestion locale : Un SI centralisé permet une vision globale en temps réel, une coordination entre magasins, des décisions cohérentes et une mutualisation des ressources. La gestion locale entraîne des silos d'information, des redondances et l'impossibilité d'optimiser à l'échelle du groupe.

3. Deux bénéfices du CRM :

- Programme de fidélité unifié avec suivi personnalisé des clients
- Ciblage des promotions selon l'historique d'achat

Partie 2 : Étude des besoins SI

4. Associations processus-SI :

- Gestion des achats fournisseurs → **ERP (module achats)**
- Réapprovisionnement automatique → **ERP (gestion stocks)**
- Fidélisation clients → **CRM**
- Analyse des ventes → **BI (module décisionnel)**

5. Granularité des données : **Jour** est le plus pertinent : assez fin pour détecter les tendances et réagir rapidement, sans surcharger le système comme l'heure. L'heure peut être utile pour des analyses ponctuelles, mais le mois est trop agrégé pour piloter efficacement.

Partie 3 : Réflexion critique

6. Risques sans formation :

- Résistance au changement et non-adoption du système
- Erreurs de saisie compromettant la qualité des données
- Sous-utilisation des fonctionnalités, réduisant le ROI

7. Alignement SI-métiers : Dans la grande distribution, la réactivité est clé (prix, stocks, tendances). Un SI aligné permet d'exploiter rapidement les données pour ajuster l'offre, optimiser les marges et devancer la concurrence.

8. KPI pour directeur régional : **Taux de rotation des stocks par catégorie de produits :** mesure l'efficacité de la gestion des stocks et identifie les produits à faible performance nécessitant des actions commerciales.