

Devoir #2 – Partie 1 de 2

AOT1110 – Hiver 2023

Modélisation du Processus d'Achat au Magasin Popeye&Olive (P&O)

Mise en contexte :

En Février 2023, vous et votre équipe de consultants sont allés observer le processus d'achat au magasin « Popeye&Olive » (P&O). Pendant votre visite en magasin, vous avez enregistré toutes les activités observées.

À l'une des caisses du Magasin P&O, un client se présente avec un produit qu'il désire acheter. Le caissier va alors réaliser un ensemble d'activités qui ont pour finalité de faire payer le client et de lui remettre le produit dans un sac d'emballage. Le processus d'achat est enclenché lorsque le client met le(s) produit(s) sur le tapis roulant. Chaque produit a un code-barres sur son emballage.

Selon la phase du processus, les activités réalisées sont les suivantes:

Phase 1 – Calcul du Total à Payer

1. Pour chaque produit, le caissier saisit le (les) code-barres en utilisant un lecteur optique. Ceci rentre le numéro du produit dans le système.
2. Le caissier demande au client s'il (elle) possède une « carte rabais P&O »
Si le client possède la carte, on passe à l'activité 3 (a, b, et c sont accomplies séquentiellement), sinon on passe à l'activité 4
- 3a. Le client donne sa « carte rabais P&O » au caissier
- 3b. Le caissier scanne la carte sur un terminal de paiement électronique (TPE) et le système applique un rabais au montant total à payer.
(Le rabais accordé au client dépend du montant total des transactions pour l'année courante. Ceci est calculé par un autre processus appelé « Processus d'application du Rabais du Client » qui prend en compte le montant total d'achat pour l'année et applique un pourcentage de rabais, au montant total à payer).
- 3c. Le caissier remet ensuite la « carte rabais P&O » au client
4. Le caissier appuie sur la touche « total » de l'écran tactile de son « terminal point de vente » (TPV) pour que le système calcule le montant total de la transaction
5. Le caissier communique le montant total au client

Phase 2 – Paiement

6. Le caissier demande au client le mode de paiement qu'il souhaite utiliser.
7. Le client communique son choix de mode de paiement au caissier
8. Le caissier entre le choix mode de paiement du client (le caissier appuie sur la touche de choix du mode de paiement de l'écran tactile de son TPV).
9. Le client réalise le paiement avec de l'argent comptant ou à l'aide d'une carte bancaire (débit ou crédit)
Si de l'argent comptant est utilisé, on passe à l'activité 10 (a, b et c, séquentiellement), sinon on passe directement à l'activité 11.
- 10a. Le caissier entre, sur l'écran tactile de son TPV, le montant d'argent comptant donné par le client.
- 10b. Le système calcule et affiche la différence entre le total et l'argent comptant donné par le client.
- 10c. Le caissier rend la différence au client. On passe ensuite à l'activité 12
11. Le caissier scanne la carte de crédit ou de débit sur un terminal de paiement électronique (TPE).
Le système vérifie électroniquement avec la banque du client si les fonds sont disponibles sur la carte de crédit/débit pour faire le paiement. Si le paiement par carte est refusé, il faut revenir à l'activité 6, sinon on continue à l'activité 12.
12. Une fois que le paiement est accepté, le système ajuste l'inventaire dans la base de données pour le(s) produit(s) vendu(s). Le sommaire des transactions effectuées est transmis au Responsable des Achats et Approvisionnement

Phase 3 – Emballage et Conclusion

13. Le caissier place le(s) produit(s) dans des sacs en papier.
14. Le caissier appuie sur la touche « reçu » de l'écran tactile de son TPV et le système imprime le reçu de la transaction.
15. Le caissier remet le reçu de la transaction et le(s) produit(s) emballé(s) au client.
Si le client n'a pas de « carte rabais P&O », on passe à l'activité 16.
16. Le caissier demande au client s'il (elle) voudrait s'y abonner.
Si le client désire l'abonnement à la carte rabais, on passe alors à l'activité 17 (a, b et c sont fait séquentiellement). Si l'abonnement n'est pas voulu, le processus se termine ici.
- 17a. Le caissier imprime une autre copie du reçu.
- 17b. Le caissier agrafe cette copie du reçu à un formulaire-papier d'abonnement à la carte rabais (ils sont gardés à côté de la caisse).
- 17c. Le caissier ensuite remet ce formulaire au client. Le processus se termine ainsi.

Le formulaire contient les instructions à suivre pour s'inscrire à la carte-rabais. Lorsque le client remettra le formulaire d'abonnement dûment rempli en magasin, ceci enclenchera un autre processus appelé « Processus d'Abonnement à la Carte Rabais P&O ». Ainsi, le « Processus d'Achat au Magasin P&O » fournit au « Processus Abonnement à la Carte Rabais P&O » le montant total de l'achat (par l'intermédiaire des activités 17a, 17b et 17c) afin de rendre le client éligible à des rabais dès sa prochaine visite au magasin.

À Faire : Représenter le processus à l'aide d'un logigramme, sans oublier de représenter la légende des symboles utilisés pour la modélisation. Votre logigramme devrait indiquer quel acteur exécute quelle activité du processus.