

Projet SI

Présentation générale

Le Service Administration Des Ventes Export

Le Service Recouvrement des créances

Le Service Gestion administrative des commandes

Gestion administrative des ventes

Les processus d'enregistrement et de mise en expédition des commandes

Réception et enregistrement de la commande

Les commandes reçues par télécopie

Les commandes en provenance des C.D.L. (filiales étrangères) et des agences commerciales implantées à l'étranger

Mise en expédition des commandes

Gestion des cas particuliers et anomalies

Informations manquantes

Le règlement anticipé

Référence produit inconnue

Produit non commercialisé

Produit non autorisé à la vente

Le contrôle des produits pour certains pays

Les ruptures de stocks

gestion administrative des expéditions

Les pays tiers (hors CE)

Les certificats

Le dédouanement

Le contrôle de certains produits

L'édition des documents

Les pays de la CE

Remarque

ANNEXE 1 – modèle de document fax 5

ANNEXE 2 accusé de réception 6

ANNEXE 3 - Illustration de la planification des expéditions 9

Simulation des délais d'expédition, lorsque le plan de transport ne comporte qu'un jour hebdomadaire 9

ANNEXE 4 10

Dictionnaire Des Données 10

Règles de gestion – Règles d'organisation 12

Liste des anomalies et particularités gérées lors de l'enregistrement et de la mise en expédition des commandes 13

Une société SA internationale dont l'activité principale est la production et la commercialisation de matériel électrique de quatre grandes marques : MerlinGerin, Modicon, Square D et Télémécanique. La vente est assurée par des centres de distribution.

L'objet de cette étude de cas est, à partir d'un centre de distribution, et plus particulièrement au travers de l'activité de la gestion commerciale des exportations, de réaliser :

- la description de l'organisation de cette activité,
- l'analyse de l'organisation du système d'information correspondant,
- l'étude de l'évolution de l'organisation, conduisant à la description d'une solution impliquant le recours à une architecture de type client-serveur. Présentation générale

LE SERVICE ADMINISTRATION DES VENTES EXPORT

Situé à Moirans (Isère), le Centre de Distribution International SS Electric Industries (CDI) est un centre logistique qui stocke et livre du matériel électrique (appareillage basse tension de la marque Merlin-Gerlin) en France et dans 140 pays. Il traite environ 1000 commandes par jour. Il comprend le Service Administration des Ventes et le Service Gestion des stocks.

Le service Administration des Ventes comprend le Service Administration des Ventes France et le **Service Administration des Ventes Export**. Ce dernier est lui-même divisé en deux sous-services.

Le Service Recouvrement des créances

Ce service est chargé d'effectuer le suivi des règlements des clients, et de mesurer le risque associé à chacun d'eux. Il est hors du domaine de l'étude.

Le Service Gestion administrative des commandes

Chacun des correspondants clients (C.C.), qui composent ce service, est responsable d'un portefeuille de commandes. Il est l'intermédiaire entre les clients et les unités de production. Il reçoit les commandes de trois sortes de clients :

1. les Centres de Distribution Locaux (C.D.L.), filiales de SS à l'étranger, qui sont juridiquement indépendantes et prennent en charge la totalité des activités commerciales, administratives et financières sur leur marché ;
2. les clients dits "indirects" qui passent commande par l'intermédiaire d'agences commerciales implantées à l'étranger. Ces agences sont des indépendants liés par contrat.
3. quelques clients directs.

GESTION ADMINISTRATIVE DES VENTES

Chaque Correspondant Client (CC) travaille en collaboration avec un autre CC, ce qui permet d'assurer le fonctionnement du service en cas d'absence. Il accomplit bien entendu des tâches dont l'étude n'est pas abordée ici : il répond aux demandes de devis ; il gère les litiges avec les clients et les transporteurs.

L'essentiel de son travail, objet de notre étude, consiste à :

1. enregistrer les commandes (tâches d'analyse et de contrôle incluses) ;
2. mettre en expédition les commandes enregistrées, c'est-à-dire, pour l'essentiel, déterminer une date d'expédition et affecter les quantités des produits commandés et disponibles en stock ;
3. organiser la gestion administrative des expéditions lors du déclenchement des expéditions (impression des documents, certificats à faire viser...).

De l'enregistrement de la commande à son expédition, tous les mouvements effectués concernant la commande sont enregistrés dans le système d'information.

LES PROCESSUS D'ENREGISTREMENT ET DE MISE EN EXPÉDITION DES COMMANDES

RECEPTION ET ENREGISTREMENT DE LA COMMANDE

Actuellement, les commandes clients sont réceptionnées quotidiennement à Moirans de deux façons.

Les commandes reçues par télécopie

Les clients directs commandent par télécopie. Un modèle de fax, préétabli par le CDI de Moirans, est utilisé obligatoirement par ces clients pour passer commande (confer annexe 1). Le correspondant client enregistre manuellement ces commandes deux fois par jour (matin et après midi) et assure si possible leur mise en expédition sans interruption de traitement.

Les commandes en provenance des C.D.L. (filiales étrangères) et des agences commerciales implantées à l'étranger

Les Centres de distribution locaux et les agences commerciales sont équipés d'un système informatique qui leur permet de saisir à distance leurs commandes dans la base de données du CDI (Moirans). Le correspondant client valide la saisie et assure la mise en expédition de ces commandes. L'organisation permet d'éviter tout retard qui pourrait résulter de cette rupture de traitement.

Les clients indirects utilisent le même modèle de fax préétabli pour passer leurs commandes aux agences commerciales.

MISE EN EXPÉDITION DES COMMANDES

Les commandes dont l'expédition est effectuée dans le cadre des procédures habituelles sont dites "standard". Dans ce cas, un jour de départ hebdomadaire des expéditions est associé à chaque client.

Pour les nouvelles commandes, la mise en expédition consiste à déterminer la date d'expédition, vérifier si une expédition, pour le client à l'origine de la commande, est déjà en cours afin d'y intégrer la nouvelle commande, et sinon créer une nouvelle expédition. Dans tous les cas, il est édité un accusé de réception (confer annexe 2) de commande qui comporte les informations suivantes :

- les informations habituelles relatives au client,

- pour chaque produit commandé, la référence, la quantité commandée, la quantité à expédier (avec la date d'expédition), éventuellement la quantité en attente avec la date probable de disponibilité du stock, le prix en monnaie de règlement, et le cas échéant, la référence du produit chez le client,
- l'adresse de livraison du matériel,
- les conditions d'expédition : mode de transport et incoterm¹,
- le total à payer dans la devise retenue pour les échanges avec le pays,
- les modalités de paiement,
- un commentaire.

Par la suite, un client peut faire une demande de modification d'une de ses commandes. Elle est prise en compte si le déclenchement de l'expédition de la commande n'est pas réalisé.

Une expédition est exclusivement standard ou express, en fonction de la commande passée.

Dans le cas d'une expédition « standard » : à un client donné et un jour de départ, correspondent de manière unique et certaine le mode d'expédition, l'incoterm, le transporteur et éventuellement le transitaire (pour gérer les formalités de dédouanement).

Dans le cas d'une expédition « express », l'expédition détermine un incoterm et un mode d'expédition. Pour un client donné, on fait alors toujours appel à un même transporteur express et éventuellement à un même transitaire express (pour gérer les formalités de dédouanement).

Le CC gère les anomalies et particularités lors de l'enregistrement et de la mise en expédition.

GESTION DES CAS PARTICULIERS ET ANOMALIES

Informations manquantes

Si des informations concernant l'identification du client sont absentes, le CC les demande soit par téléphone, soit au moyen de l'accusé de réception.

Le règlement anticipé

Lorsque la commande provient d'un client direct ou indirect, si le client ne bénéficie pas de la garantie de la Compagnie Française d'Assurance pour le Commerce Extérieur (COFACE), le paiement de la commande devra être enregistré avant la mise en expédition. Dans ce cas, aucune date d'expédition n'est renseignée sur l'accusé de réception.

Pour les filiales, aucun contrôle particulier n'est effectué en raison de leurs liens privilégiés avec ELEC-IND.

Référence produit inconnue

Si la référence d'un produit commandé par fax est inconnue, le CC ou l'agence commerciale téléphone au client pour rectification, ou à défaut, mentionne l'information sur l'accusé de réception

Produit non commercialisé

Si un produit n'est plus commercialisé, le système rejette la référence commandée. Le client pourra soit la commander auprès du service après-vente, soit commander le nouveau produit.

Produit non autorisé à la vente

Un produit peut être interdit à la vente dans le pays d'importation, le plus souvent pour des raisons de sécurité. Il faut donc refuser les lignes de commande correspondantes, sauf s'il est destiné à être réexporté.

Le contrôle des produits pour certains pays

Certains produits à destination de certains pays doivent être contrôlés par un organisme extérieur agréé. Un jour hebdomadaire de contrôle, unique pour un client, est fixé à l'avance. L'expédition a lieu immédiatement après le contrôle.

Les ruptures de stocks

Les unités de production assurent le réapprovisionnement quotidien en matériel électrique grâce aux prévisions de consommation. Cependant, des ruptures exceptionnelles de stock sont possibles. La plupart du temps, on procède à l'expédition partielle de la commande c'est à dire qu'on expédie dans un envoi initial tous les produits dont les stocks sont suffisants, et la quantité disponible du produit en rupture de stock. L'expédition complémentaire sera effectuée dès que le stock du produit manquant sera renouvelé. Il faut indiquer la date de l'expédition complémentaire au client en la mentionnant sur l'accusé de réception : cette date est calculée automatiquement à partir du délai de réapprovisionnement défini pour chaque produit.

L'information de "rupture de stock" est transmise au Service Gestion des stocks. La ligne de commande du produit en rupture de stock est enregistrée comme "prioritaire".

Par la suite et deux fois par jour, le CC vérifie pour les commandes en attente, la disponibilité du stock réservé, et lance éventuellement leurs mises en expédition.

Au moment de sa commande, un client peut déclarer refuser toute livraison partielle pour cette commande. L'expédition pour l'intégralité de la commande est alors suspendue au réapprovisionnement du stock de chacune des références de produit indisponible. Toutes les lignes de la commande deviennent, par ce fait prioritaires.

GESTION ADMINISTRATIVE DES EXPEDITIONS

La gestion administrative des expéditions est réalisée lorsque les expéditions arrivent à délai. Les ordres de préparation sont alors transmis au Service Gestion des stocks. À ce niveau, on distingue les tâches réalisées pour les pays tiers de celles réalisées pour les pays de la CE

¹ Incoterm : Les "incoterms" reflètent la normalisation internationale 1/ du vocabulaire utilisé pour le commerce international, et, sur le fond, 2/ de la répartition entre l'exportateur et l'importateur, des charges et risques liés à l'échange. Ex.: l'incoterm CIP to (Cost Insurance Paid to), Port Payé, Assurance Comprise, Jusqu'à (... lieu de destination convenu), utilisé pour tout type de transport. Un incoterm remplace dans un contrat, plusieurs dispositions contractuelles qui sont indispensables.

LES PAYS TIERS (HORS CE)

Les certificats

Pour toute expédition, le Correspondant Client doit fournir tous les documents douaniers spécifiques au pays d'importation : certificats de circulation des marchandises, certificats d'origine... signés par la Chambre de Commerce et d'Industries de Grenoble (CCIG), ou les Douanes de Grenoble, ou la CCI (Chambre de Commerce Internationale, à Paris) ou les consulats des pays concernés (à Paris).

Le Correspondant Client imprime les documents et les remet à un service de coursiers qui les envoie en urgence à Paris (délai de 2 jours) ou les porte à la CCIG et/ou aux Douanes de Grenoble (délai de 1 jour), afin de les faire signer.

Tous les jours, le système recherche les expéditions qui sont en J - 2 (J étant la date d'expédition effective) afin d'imprimer les certificats à faire signer à Paris. Chaque jour également, il recherche les expéditions qui sont en J - 1 afin d'imprimer les certificats à faire signer à Grenoble (confer annexe 3).

Le dédouanement

Le CDI de Moirans a passé une convention avec l'Administration des Douanes de Grenoble pour bénéficier d'une procédure simplifiée de dédouanement. Cette procédure permet d'exporter du matériel sans en avertir au préalable la douane moyennant une inscription des opérations d'exportation dans la comptabilité matière. Cette inscription se déclenche lors de l'édition des factures.

Le contrôle de certains produits

Tous les jours, le système vérifie les expéditions à J - 1. Il prépare et envoie un fax aux organismes de contrôle s'il y a lieu. Le Service gestion des stocks ne ferme pas les caisses préparées pour expédition, afin que l'organisme habilité puisse effectuer les contrôles nécessaires sur les produits lorsque les règles douanières du pays importateur l'imposent.

L'édition des documents

Tous les jours, pour les expéditions en J - 1, le CC prépare et envoie les fax aux transitaires et transporteurs.

Il prépare le calcul et l'impression de la facture et des documents douaniers. Par contre, l'édition ne se fait pas en temps réel : elle est réalisée dans la nuit par traitement différé. Tous les documents portent le nom du correspondant client responsable ; ils peuvent donc lui être remis le lendemain matin sans retard.

Cependant, en cas de panne du système d'impression durant la nuit, les documents ne sont pas imprimés. Les exportations pour les pays tiers sont alors retardées d'un jour, et le correspondant informe les contacts concernés (pays tiers) pour les avertir du retard.

Une fois que le Correspondant Client a regroupé la facture et les documents douaniers, il remet l'ensemble au Service gestion des stocks qui les confie au transporteur après chargement du matériel.

LES PAYS DE LA CE

Depuis 1993, les formalités douanières aux frontières des pays de l'Union Européenne ont disparu. Les produits sont mis en palettes le jour même de leur expédition.

Tous les jours, le système identifie dans la base les expéditions en J afin d'éditer les fax pour les transporteurs et organismes de contrôle. Il prépare les factures, qui sont éditées durant la nuit suivante, et sont envoyées dès le lendemain directement aux clients...

Dans ce cas, une panne du système d'impression n'a pas de conséquence sur l'expédition des produits, du fait de l'absence de formalité douanière.

Comme pour les pays tiers :

- le Service gestion des stocks ne ferme pas les caisses en attente du contrôle des produits lorsque les règles douanières du pays importateur l'imposent ;
- l'édition des factures déclenche l'inscription des opérations d'exportation dans la comptabilité matière.

Remarque

Le Service Comptabilité (comptabilité matière) édite en fin de mois la « **Déclaration Complémentaire Globale** » pour les exportations vers les pays tiers et la « **Déclaration d'Échange des Biens** » pour les expéditions vers les pays CE.

ANNEXE 1 – MODELE DE DOCUMENT FAX

COMMANDE FAXEE

à la société SA
F-38050 GRENOBLE CEDEX 9

Page 01/01

Notre commande**Date :** Jeudi 18 mai 2000**Livraison standard ou express:** standard**Livraison partielle acceptée/refusée:**
refusée**ADELE BLANSEC****CENTRE DE DISTRIBUTION INTERNATIONAL BP 121 ZI****CENTRALP - 220 RUE DU POMMARIN 38430 MOIRANS****Fax : +33 04 76 26 26 26****Adresse de livraison**ELECT-SUPER
112 MADISON AV
65200 MELBOURNE
AUSTRALIA

STOCK

Adresse du clientELECT-SUPER STOCK
4 GREAT BARRIER ST
65300 MELBOURNE
AUSTRALIA

| Référence client | | Quantité | PU | Description | Réexportation vers : |
|--------------------|----------------|----------|---------|--|----------------------|
| Référence ELEC-IND | | | | | |
| 1 | néant 23863 | 240 | 4,74 | Merlin Gerin C60A 2P 6A C MCB | néant |
| 2 | néant 46611 | 1 | 3338,50 | Merlin Gerin C100-1N4 P3DSTR25DEFP AV | néant |
| 3 | néant 46600 | 2 | 534,40 | Merlin Gerin C80-1N4P 3DSTR25DEFP AV | néant |
| 4 | néant 20534 | 24 | 16,65 | Merlin Gerin C32H-DC1P6AC | néant |

Montant total des produits : 5944,50 USD

ANNEXE 2 ACCUSE DE RECEPTION

MerlinGerin
Modicon
Square D
Telemecanique

ELEC-IND
Electric

ELEC-IND Electric Industries SA

Société anonyme au capital de
2 700 164 100 F
rcs Nanterre B 954 503 439 - code APE :
312 A
Siret : 954 503 439 000 59 - N° ident
TVA : FR 04 954 503 439
Siège social : 89 bd F.Roosevelt - F -
92500 Rueil-Malmaison

Adresse de livraison

ELECT-SUPER STOCK
112 MADISON AV
65200 MELBOURNE
AUSTRALIA

Références de la commande

Votre commande datée du :
18 mai 2000

Notre référence : 2000AUS2354

Conditions de la vente

Date départ CDI : voir page suivante
Emballage : cartons
Transport : air
Incoterm : CIP MELBOURNE
(selon Incoterm 1990)

Conditions générales de vente

Nos conditions générales de ventes
figurent au verso de l'ordre d'achat
référéncé ci-dessus, et particulièrement
l'article 9 relatif à la clause de réserve de
propriété.

Conditions de paiement**ACCUSE DE RECEPTION DE COMMANDE**

N° : 20002354

Page 01/02 Jeudi 18 mai 2000

Adresse du client

ELECT-SUPER STOCK
4 GREAT BARRIER ST
65300 MELBOURNE
AUSTRALIA

Exportateur

ELEC-IND Electric Industries SA F-38050 GRENOBLE CEDEX 9

Votre correspondant

ADELE BLANSEC
CENTRE DE DISTRIBUTION INTERNATIONAL BP 121 ZI CENTRALP
- 220 RUE DU POMMARIN 38430 MOIRANS
Téléphone : +33 04 76 25 25 25 - Fax : +33 04 76 26 26 26

Détail de la commande :

voir pages suivantes

Montant total des produits : 5944,50 USD

Montant total

MerlinGerin
Modicon
Square D
Telemecanique

E L E C - I N D
Electric

ELEC-IND Electric Industries SA

Société anonyme au capital de
2 700 164 100 F
rcs Nanterre B 954 503 439 - code APE :
312 A
Siret : 954 503 439 000 59 - N° ident
TVA : FR 04 954 503 439
Siège social : 89 bd F.Roosevelt - F -
92500 Rueil-Malmaison

Adresse de livraison

ELECT-SUPER STOCK
112 MADISON AV
65200 MELBOURNE
AUSTRALIA

Signature du correspondant

ADELE BLANSEC

Détail de la commande :

| Votre réf. Notre réf. | Quantité | PU | Description | Quantité expédiée le : | Quantité en attente, expédiée le : |
|--------------------------|----------|---------|--|------------------------|---------------------------------------|
| néant 23863 | 240 | 4,74 | Merlin Gerin C60A 2P 6A 240 C MCB | 23 mai 2000 | 0 |
| néant 46611 | 1 | 3338,50 | Merlin Gerin C100-1N4 1 P3DSTR25DEFP AV | 23 mai 2000 | 0 |
| néant 46600 | 2 | 534,40 | Merlin Gerin C80-1N4P 2 3DSTR25DEFP AV | 23 mai 2000 | 0 |
| néant 20534 | 24 | 16,65 | Merlin Gerin C32H-DC1P6AC | 24 23 mai 2000 | 0 |

Montant total des produits : 5944,50 USD

ANNEXE 3 - ILLUSTRATION DE LA PLANIFICATION DES EXPEDITIONS

SIMULATION DES DELAIS D'EXPEDITION, LORSQUE LE PLAN DE TRANSPORT NE COMPORTE QU'UN JOUR HEBDOMADAIRE

| Types de commande | J - 7 mardi | J - 6 mercredi | J - 5 jeudi | J - 4 vendredi | J - 3 lundi | J - 2 mardi | J - 1 mercredi | J jeudi |
|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| Commandes nécessitant des certificats signés à Paris : 3 à 7 jours | Réception commande : expédition à J. | Réception commande : expédition à J. | Réception commande : expédition à J. | Réception commande : expédition à J. | Réception commande : expédition à J. le soir: Impression des certificats douaniers à faire signer à Paris. | le matin : Expédition des certificats vers Paris. | Dans la journée: Impression des documents de transport et des factures. Retour des certificats de Paris. Envoi du fax au transporteur. | Emballage Expédition |
| Commandes nécessitant des certificats signés à Grenoble : 2 à 6 jours | | Réception commande : expédition à J. | Réception commande : expédition à J. | Réception commande : expédition à J. | Réception commande : expédition à J. | Réception commande : expédition à J. le soir : Impression des certificats douaniers signés à Grenoble. | Le matin: Expédition des certificats vers Grenoble. Dans la journée: Impression des documents de transport et des factures. Récupération des certificats. Envoi du fax au transporteur. | Emballage Expédition |
| Commandes sans certificats douaniers: 1 à 5 jours | | | Réception commande : expédition à J. | Réception commande : expédition à J. | Réception commande : expédition à J. | Réception commande : expédition à J. | Réception commande : expédition à J. | Le matin: Réception commande : expédition à J. Dans la journée: Impression des documents de transport Envoi du fax au transporteur. Emballage Expédition Le soir: impression des factures et envoi au client le lendemain. |

Commentaires : 1/ les durées indiquées en jours (3 à 7 jours...) ou en délai (J-7...) ne tiennent pas compte du samedi et du dimanche,

2/ en cas de contrôle, l'expédition est faite juste après l'opération de contrôle, c'est à dire le jour même du contrôle.

3/ l'expression "expédition à J" signifie que, sur l'accusé de réception des commandes reçues ces jours-là, le CC peut fixer l'expédition à la date du jour J.

4/ s'il y a deux jours d'expédition par semaine, les délais sont plus courts.

ANNEXE 4

DICTIONNAIRE DES DONNEES

| ENTITÉ | PROPRIÉTÉ | DESCRIPTION |
|--------------------|---------------------|---|
| Client | CodeCli | Code d'un client composé d'un code poste et d'un numéro d'identification absolu séquentiel |
| | RsCli | |
| | AdRueCli | |
| | AdVilleCli | |
| | AdCpCli | |
| | TelCli | |
| | FaxCli | |
| | LangDocCli | |
| | JourControlCli | |
| | NumIdentTva | Numéro d'identification de TVA pour les clients de la CE |
| CI, CD | Coface(o_n) | Code de risque client (mis à jour par le Service Recouvrement des Créances : oui = garanti par la Coface, non = non garanti par la Coface) |
| Livraison | CodeAdLivr | Code d'identification séquentiel d'une adresse de livraison relatif à un client |
| | RsLivr | |
| | AdRueLivr | |
| | AdVilleLivr | |
| | AdCpLivr | |
| Agence Commerciale | CodeAc | Code d'identification absolu séquentiel d'une agence commerciale |
| | RsAc | |
| | AdRueAc | |
| | AdVilleAc | |
| | AdCpAc | |
| Contact | CodeCont | Code d'identification absolu séquentiel d'un contact |
| | NomCont | |
| | PrenomCont | |
| | LangCont | |
| CC | CodeCC | Code d'identification absolu séquentiel d'un correspondant client |
| | NomCC | |
| | PrenomCC | |
| | TelCC | |
| | FaxCC | |
| Commande | NumCde | Code d'une commande composé de l'année, d'un code poste et d'un numéro d'identification absolu séquentiel |
| | DateCde | |
| | Express(o_n) | Livraison demandée en express par le client (non, par défaut) |
| | ExpePartielCde(o_n) | Expédition partielle autorisée (oui, par défaut) |
| | EtatCde | Etat de la commande : en cours ou expédiée (en cours, par défaut) |
| | ReglementAnticipe | Vide si le client est garanti par la Coface (vide par défaut) Sinon : 1 si la commande est en attente de règlement, ou 2 si le client a payé la commande. (Lorsque le client n'est pas garanti par la Coface, toute commande doit être réglée avant livraison). |
| Comprendre | QuantCde | |
| | TarifCde | Tarif d'un produit dans une commande |
| | PrioriteCde(o_n) | Priorité de service sur un produit commandé suite à un retard (non, par défaut) |
| Produit | CodeProd | Code d'identification absolu séquentiel d'un produit |
| | DesProd | |
| | PoidsNetProd | |
| | PoidsBrutProd | Poids brut (y compris emballage) |
| | DimLongProd | |

| | | |
|------------------|--------------------|---|
| | DimLargProd | |
| | DimHautProd | |
| | TarifProd | Tarif catalogue d'un produit |
| | StDispoProd | Quantité disponible d'un produit |
| | StResProd | Quantité réservée d'un produit pour des commandes prioritaires en cours |
| | DelaiApproProd | Délai de réapprovisionnement du produit |
| | Commercialise(o_n) | Produit commercialisé ou non (oui, par défaut) |
| Referencer | RefProdCli | Référence du produit chez le client |
| Pays | CodePays | Code d'identification absolu séquentiel d'un pays |
| | NomPays | Y compris les DOM |
| | HorPays | Décalage horaire |
| Pratiquer | CoefTarifProd | Coefficient applicable au prix de base d'un produit pour déterminer le prix pratiqué dans un pays |
| | ValidProd | Autorisation de commercialiser un produit dans un pays (oui, par défaut) |
| Convertir | CoursDev | Cours devise (mise à jour quotidienne) |
| Devise | Devise | Devise actuelle utilisée pour la facturation aux clients du pays |
| Date | DateJour | |
| Regle Echange | NumRe | Code d'une règle d'échange pour un pays, composé de l'année et d'un numéro d'identification absolu séquentiel |
| | NomRe | |
| | DescriptionRe | |
| Jour | JourDepCli | Jour de la semaine prévu de départ hebdomadaire des expéditions standards |
| Expedition | NumExpe | Code d'une expédition composé de l'année et d'un numéro d'identification absolu séquentiel |
| | DatExpe | |
| LigneComExpe | QuantExpe | Quantité d'un produit d'une commande dans une expédition |
| Accuse Reception | NumAr | Code d'un accusé de réception composé de l'année et d'un numéro d'identification absolu séquentiel |
| | DateAr | |
| | CommentaireAr | Commentaire figurant sur l'accusé de réception d'une commande |
| Intermediaire | CodeInt | Code d'identification absolu séquentiel d'un intermédiaire |
| | RsInt | |
| | AdRueInt | |
| | AdCpInt | |
| | AdVilleInt | |
| | TypeInt | Transporteur (standard ou Express), Transitaire (standard ou Express) ou Contrôleur |
| ModeExpe | ModeExpe | Mode d'expédition de la commande (air, mer, route) |
| Incoterm | Incoterm | Code définissant comment sont supportés le coût et la responsabilité du transport d'une expédition |
| Facture | NumFact | Code d'une facture composé de l'année et d'un numéro d'identification absolu séquentiel |
| | DateFact | Date de facture |
| | ModPaiFact | Mode de règlement |
| | RRRFact | Rabais, remises ristournes accordés |
| Lot | CodeLot | Code d'identification absolu séquentiel d'un lot |
| Colis | CodeColis | Code d'identification séquentiel d'un colis relatif à un lot |
| | QuantProd | Quantité d'un produit faisant partie d'un colis |
| | CodeEmpl | Identification absolue d'un employé. La table Employe n'est pas gérée dans le domaine étudié |
| Anomalie | CodeAno | Code d'identification absolu séquentiel d'une anomalie ou particularité potentielle lors de l'enregistrement et de la mise en expédition d'une commande |
| | NomAno | |
| | DescriptionAno | |

REGLES DE GESTION – REGLES D'ORGANISATION

| | |
|---|--|
| 1 | Il existe trois types de clients : - le CDL : c'est une filiale de SS ; il en existe au maximum une par pays. Les échanges n'ont pas besoin d'être garantis par la Coface ; - le client indirect : il est géré par une agence commerciale SS implantée à l'étranger. Si ce client ne bénéficie pas de la garantie Coface, le paiement des commandes doit être réalisé avant expédition ; - le client direct : si ce client ne bénéficie pas de la garantie Coface, le paiement des commandes doit être réalisé avant expédition. |
| 2 | Un client, quel que soit son type, est attaché à un seul pays. |
| 3 | Chaque Correspondant Client (CC) est responsable d'un ensemble de clients. Un client est suivi par un seul CC. Chaque CC travaille en collaboration avec un autre CC afin d'assurer le fonctionnement du service en cas d'absence. |
| 4 | Une agence commerciale implantée à l'étranger s'occupe de clients d'un seul pays. |
| 5 | Un client peut référencer nos produits à l'aide de sa propre codification interne. |
| 6 | Pour gérer les commandes, le CC au CDI de Moirans a un interlocuteur direct chez chacun des clients et chez chacune des agences commerciales. Cet employé du client ou de l'agence commerciale est appelé contact. Il est caractérisé par la langue professionnelle qu'il utilise. |
| 7 | Un client peut avoir plusieurs adresses de livraison, mais les expéditions relatives à une commande sont livrées à une seule adresse. Par défaut, l'adresse de livraison est celle du siège social du client. Les autres sont référencées par le code du client et un numéro d'ordre. |
| 8 | L'adresse de facturation est celle du siège social du client. |
| 9 | Une commande est passée par un client. Elle peut comprendre plusieurs produits. Elle peut être express et doit être expédiée au plus tôt. |
| 1 | Une commande donne systématiquement lieu à un accusé de réception de commande qui comporte outre les informations habituelles relatives au client et aux produits commandés, un numéro, une date d'émission et un commentaire. |
| 1 | Le prix unitaire de base de chaque produit est affecté d'un coefficient en fonction du pays de destination pour déterminer le prix à pratiquer localement. Le coefficient peut évoluer dans le temps. |
| 1 | À une date donnée, une devise de règlement est choisie par SS pour un pays ; la mise à jour du cours est quotidienne. |
| 1 | La conversion en devise du tarif des produits est faite à la date de la commande. |
| 1 | Dans un pays, la vente d'un produit peut ne pas être autorisée pour non-respect des normes en vigueur. |
| 1 | La réglementation des échanges à destination d'un pays donné est codifiée par un ensemble de règles douanières. Chaque règle possède un nom et fait l'objet d'une description précise. Les exportations à destination des pays tiers (hors CE) se traduisent par des règles douanières imposant des documents à faire viser par la Chambre de Commerce, la CCI ou les consulats. Selon le pays, le lieu de visa est Paris ou Grenoble. |
| 1 | Une expédition concerne un seul client. |
| 1 | Une expédition peut regrouper plusieurs commandes. |
| 1 | Au moment de la commande, le client peut mentionner son refus de toute expédition partielle pour cette commande. Excepté ce cas, une commande pourra être expédiée en plusieurs fois, si pour un produit commandé, le stock disponible est insuffisant. Tout ou partie d'une commande expédiée donne lieu systématiquement à l'édition d'une facture. |
| 1 | Une expédition est exclusivement standard ou express, en fonction de la commande passée : - cas d'une expédition « standard » : pour un client donné, un jour de départ définit de façon unique le mode d'expédition, l'incoterm, le transporteur et éventuellement le transitaire (pour gérer les formalités de dédouanement). Pour un client, au moins un jour de départ hebdomadaire des expéditions standard est fixé à l'avance ; - cas d'une expédition « express » : l'expédition détermine un incoterm et un mode d'expédition. Pour un client, on fait alors toujours appel à un même transporteur express et éventuellement à un même transitaire express (pour gérer les formalités de dédouanement). |
| 2 | Certains produits à destination de certains pays doivent être contrôlés par un organisme extérieur agréé. Si cette vérification est mise en place pour un client, un jour hebdomadaire de contrôle est fixé à l'avance. Il est unique pour un client donné pour l'ensemble des produits faisant l'objet d'un contrôle. L'expédition a lieu immédiatement après le contrôle sans attendre le jour de départ hebdomadaire suivant. |
| 2 | Pour un client donné, les contrôles éventuels sont effectués par un organisme agréé qui lui est attaché. |
| 2 | Les organismes de contrôle, transporteurs et transitaires sont tous identifiés comme des intermédiaires en relation avec les clients. |
| 2 | Une expédition comprend au moins un lot d'expédition (palette regroupant plusieurs colis). |
| 2 | Un colis, référencé par le code du lot et un numéro d'ordre, est préparé sous la responsabilité d'un seul employé. Il contient une quantité d'un seul produit pouvant provenir de plusieurs commandes. |
| 2 | Une liste d'anomalies et particularités potentielles relatives aux commandes est mémorisée dans la base. |

**LISTE DES ANOMALIES ET PARTICULARITES GEREES LORS DE L'ENREGISTREMENT ET DE LA MISE EN
EXPEDITION DES COMMANDES**

| | |
|---|---|
| 1 | Certaines informations concernant le client sont manquantes : adresse de livraison par exemple. |
| 2 | Le client n'est pas garanti par la Coface. |
| 3 | La référence du produit commandé est inconnue. |
| 4 | Le produit commandé n'est plus commercialisé. |
| 5 | Le produit commandé n'est pas autorisé dans le pays car il ne respecte pas les normes (de sécurité principalement) en vigueur. |
| 6 | Le produit commandé doit faire l'objet d'un contrôle avant expédition. |
| 7 | La quantité d'un produit commandé n'est pas disponible en stock pour l'instant. |
| 8 | Pour un produit commandé, le stock disponible est insuffisant et pour cette commande, le client refuse une livraison partielle. |
| 9 | La commande est une commande "express". |

ANNEXE 6 - INTERVIEW D'UN CORRESPONDANT CLIENT

| | |
|----|---|
| Q1 | Je suppose qu'un client passe une commande pour plusieurs produits ? |
| R1 | Oui, une commande, une expédition, une facture ne concernent qu'un seul client et plusieurs produits, rarement un seul produit. Mais une expédition peut comprendre plusieurs commandes : par exemple, si la filiale de Suède passe commande le mercredi, puis le vendredi, nous expédions tout le mardi suivant. Le mardi est le jour d'expédition pour cette filiale. Nous faisons deux factures puisqu'il y avait deux commandes. Une commande livrée en plusieurs fois entraîne l'édition de plusieurs factures. Nous expédions un produit en plusieurs fois, deux habituellement, si le stock disponible est insuffisant. C'est à dire : une commande expédiée, même partiellement, donne lieu à l'édition d'une facture. |
| Q2 | Faites-vous des livraisons partielles si le client demande à être livré à plusieurs adresses ? |
| R2 | Non, une commande ne peut comporter qu'une adresse de livraison même si, par ailleurs, le client a plusieurs adresses de livraison. A ce propos, l'adresse de facturation est toujours l'adresse du siège social du client. Un client, quel que soit son type, est localisé dans un seul pays. |
| Q3 | Vous parliez d'expédition partielle en quantité. |
| R3 | Je reviens sur cette question. Si le stock disponible pour un produit commandé est insuffisant, nous effectuons une expédition partielle : c'est à dire, nous livrons toute la quantité disponible du produit en rupture de stock, et bien entendu les autres produits commandés. Le délai de réapprovisionnement étant défini pour chaque produit en stock, le correspondant client dispose de la date de l'expédition complémentaire ultérieure, grâce à un calcul du système. Une ligne de commande en attente est notée "prioritaire". Un traitement automatique réserve la quantité nécessaire en stock, dès que celui-ci est renouvelé. Toutefois, le client peut refuser expressément une livraison partielle en passant commande. Dans ce cas, l'expédition est suspendue jusqu'au renouvellement du stock du produit partiellement indisponible et toutes les lignes de la commande sont déclarées prioritaires afin que les réservations se fassent. |
| Q4 | Comment informez-vous le client sur la suite donnée à sa commande ? |
| R4 | Une commande donne systématiquement lieu à un accusé de réception de commande comportant : ❖ son numéro, la date d'émission de l'accusé, etc. ❖ pour chaque ligne de commande : la référence, la quantité livrée et la date d'expédition, le prix en monnaie de règlement, la référence du produit chez le client (s'il en a une). S'il y a livraison partielle, il y aura deux lignes sur l'accusé de réception pour le produit en rupture de stock : la quantité à expédier et la date correspondante, la quantité en attente et la date probable d'expédition. ❖ un commentaire éventuel si par exemple le produit n'est plus référencé. |
| Q5 | Rencontrez-vous des difficultés pour enregistrer les commandes reçues par fax ? |
| R5 | Les clients directs et indirects, qui commandent par fax, doivent obligatoirement utiliser un modèle, préétabli par nos soins, afin d'éviter les anomalies. Malgré cela, il arrive que des informations soient absentes sur le fax. Dans ce cas, en fonction du décalage horaire, nous téléphonons si possible à notre interlocuteur chez le client. Sinon le système génère, lors de l'enregistrement de la commande, une anomalie sur l'accusé de réception. |
| Q6 | Vous indiquez "palette" sur certains documents : pouvez vous m'expliquer de quoi il s'agit ? |
| R6 | Une expédition, c'est au minimum un lot d'expédition, une palette dans notre langage. Un lot comprend plusieurs colis mis en palette ensemble (nous disons "palettisés"). Chaque colis est référencé par le code du lot et un numéro d'ordre. Il comporte une quantité d'un seul produit pouvant provenir de plusieurs commandes. Le regroupement dont je vous ai parlé, celui des commandes d'un client, peut se faire dans les colis puisque nous emballons au dernier moment. Un simple numéro d'employé identifie l'emballleur. |
| Q7 | Comment planifiez-vous vos expéditions en fonction des possibilités des transporteurs, des volumes, des urgences... |
| R7 | Je vous interromps, vous posez mal la question. La logistique est définie pratiquement une fois pour toutes pour chaque client. Pour un client, au moins un jour de départ hebdomadaire des expéditions standard est fixé à l'avance. Par exemple, |

| | |
|-----|--|
| | <p>pour notre filiale de Suède, c'est le mardi.</p> <p>Une expédition est exclusivement standard ou express. Dans le cas standard, pour un client donné, un jour de départ définit le mode d'expédition, l'incoterm, le transporteur, et éventuellement le transitaire s'il y a des formalités douanières. C'est simple. Ceci a été négocié et mis en place. Par exemple, pour notre principal client de Grande Bretagne, il y a deux jours par semaine : lundi, transport routier Théry, incoterm CIP (c'est-à-dire Port Payé, Assurance Comprise) jusqu'à Leicester ; jeudi, par Air France St Etienne de St Geoirs, incoterm FCA-Air France (c'est-à-dire franco transporteur).</p> <p>Pour les livraisons en express, l'expédition détermine un incoterm et un mode d'expédition. Pour un client, on fait alors appel à un transporteur express et éventuellement à un transitaire express. Pour ces envois en express, un seul transporteur est prévu par client.</p> <p>Quand je dis un incoterm, je sais bien qu'un incoterm n'a de sens que si on précise un lieu. On prévoit donc dans la base les incoterms nécessaires. Je sélectionne au moment de la mise en expédition.</p> |
| Q8 | Pour certains produits, des pays imposent des contrôles. Comment vous organisez-vous ? |
| R8 | <p>Justement, là aussi, l'organisme extérieur de contrôle agréé (Véritas, par exemple) et le jour hebdomadaire de vérification sont définis au préalable pour chaque client, si les contrôles sont nécessaires bien entendu : le jour hebdomadaire est unique pour chaque client pour l'ensemble des produits faisant l'objet d'un contrôle. De même l'organisme de contrôle est unique pour un client.</p> <p>Imaginons encore une fois notre filiale de Suède et qu'un contrôle soit nécessaire sur des disjoncteurs chimiques : le jour d'expédition est le mardi. Nous essayons bien entendu de fixer le jour de contrôle le mardi. Mais imaginons que l'organisme de contrôle agréé pour ce pays nous impose le mercredi, alors nous ferons partir l'expédition le mercredi après le contrôle. Nous n'attendons pas le jour d'expédition.</p> <p>En outre, certains pays imposent des règles de sécurité particulières que nous devons respecter et faire vérifier. Plusieurs pays n'autorisent pas la vente de certains produits pour non-respect des normes en vigueur. Nous ne pouvons donc pas livrer ces produits si on nous les commande. Par contre, nous livrons s'il s'agit d'une importation temporaire par un client qui ré-exporte ensuite.</p> |
| Q9 | Comment maîtrisez-vous toutes ces règles douanières ? |
| R9 | <p>Nous codifions la réglementation douanière des échanges à destination d'un pays donné par un ensemble de règles. Chaque règle possède un nom et fait l'objet d'une description précise.</p> <p>Par exemple, les règles douanières des pays tiers (hors CE) prévoient souvent des documents à faire viser par les chambres de commerce ou consulats. Selon le pays, le lieu de visa est soit Paris (délai 2 jours), soit Grenoble (délai 1 jour).</p> |
| Q10 | Vous fixez donc une date d'expédition sur l'accusé de réception. Est-il facile de la respecter ? |
| R10 | <p>Pour les commandes en express, l'expédition se fait le jour même ou le lendemain. S'il y a des certificats à établir, l'expédition aura lieu le lendemain (visa à Grenoble) ou le surlendemain (visa à Paris). S'il y a contrôle, l'expédition aura lieu le jour du contrôle (un seul jour de contrôle par semaine). Lors de la mise en expédition, le CC fixe la date et en informe le client.</p> <p>Pour les commandes à livrer en standard, le jour d'expédition est le jour de la semaine prévu pour ce client (ou le jour le plus proche, s'il y en a plusieurs). Ce peut être tout de suite après réception de la commande ou 6 jours après. Maintenant, prenons l'exemple d'une commande reçue le lundi d'un client pour lequel le jour d'expédition est le mardi, mais il y a un certificat à faire signer à Paris, pour lequel le délai est 2 jours : le CC fixe donc la date d'expédition au mardi suivant</p> |
| Q11 | Vous avez parlé de "type de client", de clients "directs", "indirects", que voulez vous dire ? |
| R11 | <p>Il existe trois types de clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le CDL : filiale de ELEC-IND, il en existe au maximum une par pays. Les échanges n'ont pas besoin d'être garantis par la Coface. - le client indirect : il est géré par une agence commerciale SS implantée à l'étranger. Le paiement des commandes doit être réalisé avant expédition, si la garantie Coface n'est pas accordée pour ce client. - le client direct : le paiement des commandes doit être réalisé avant expédition, si la garantie Coface n'est pas accordée pour ce client. |
| Q12 | Vous avez des filiales et des agents commerciaux dans tous les pays étrangers ? |
| R12 | Nous avons dans la plupart des pays soit une filiale, soit une ou plusieurs agences commerciales. Une agence commerciale ne s'occupe que de clients de son pays. |
| Q13 | Les CC sont amenés à téléphoner aux "clients" étrangers : développent-ils des relations personnelles avec des personnes ? |
| R13 | Parmi les employés de chaque client et agence commerciale, le CDI de Moirans a un interlocuteur direct. Nous les appelons "contacts". Ils sont choisis par nos clients ou agences, en prenant en considération la langue que nous pouvons utiliser habituellement avec eux. |
| Q14 | Quelle est l'unité monétaire de facturation ? |
| R14 | <p>À une date donnée, une devise de règlement est choisie pour chaque pays. La mise à jour du cours est quotidienne. La conversion en devise du tarif est faite à la date de la commande.</p> <p>A propos de calcul de prix, nous affectons au prix unitaire de base de chaque produit un coefficient en fonction du pays de destination pour déterminer le prix pratiqué localement. Le coefficient peut évoluer.</p> |
| Q15 | Vous travaillez toujours avec les mêmes intermédiaires : transporteurs, transitaires, contrôleurs ? |
| R15 | Oui, les mêmes habituellement ; de temps en temps, on fait une mise à jour. Nous identifions ces intermédiaires dans notre |

| | |
|-----|--|
| | base, raison sociale, adresse, etc. Pour nous, un intermédiaire est intermédiaire par rapport à un client. Attention à ce mot, au sens très large en commerce international. Une agence commerciale que nous identifions aussi dans notre base (raison sociale, adresse...) ne fait pas partie de cette catégorie. |
| Q16 | Une dernière question : vous devez rencontrer un grand nombre de difficultés dans votre travail quotidien ? |
| R16 | Non, pas vraiment. Nous avons une liste d'anomalies potentielles que nous avons mémorisée dans la base, et qui nous permet de traiter les cas particuliers. |

ANNEXE 8 - SCENARIO D'UNE JOURNEE DE TRAVAIL DU CORRESPONDANT CLIENT

En arrivant le matin à 8 heures, le Correspondant Client récupère :

- 1/ les commandes reçues en télécopie pendant la nuit,
- 2/ les documents douaniers et les factures, imprimés pendant la nuit.

Il démarre sa station de travail et ouvre une connexion à la base de données à travers son environnement personnalisé.

MATIN

Mise en expédition des commandes prioritaires

Tous les jours, dès 8 h., le système recherche les lignes de commandes prioritaires et vérifie si les stocks de produits correspondants ont été renouvelés. Si oui, il détermine la date d'expédition, recherche et sélectionne une expédition en cours ou crée une nouvelle expédition (voir La mise en expédition). Il met à jour le stock réservé et ajoute la quantité expédiée. Si nécessaire, il gère les anomalies et particularités de l'expédition.

Mise en expédition des commandes en provenance des CDL et agences

Ensuite, le système vérifie et valide, les commandes saisies par les CDL et les agences commerciales :

- ❖ Il détermine la date d'expédition.
- ❖ Il recherche et sélectionne une expédition en cours ou crée une nouvelle expédition. Il met à jour le stock disponible et saisit la quantité expédiée.
- ❖ Si nécessaire, il gère les anomalies et particularités relatives au client.
- ❖ Si nécessaire, il gère les anomalies et particularités relatives au produit.
- ❖ Si nécessaire, il gère les anomalies et particularités de l'expédition.
- ❖ Dans tous les cas, il calcule les accusés de réception de commande et les "exporte" vers le logiciel de communication.

Ceci fait, le correspondant client enregistre les commandes arrivées depuis la veille (pendant l'après-midi ou la nuit), par courrier ou télécopie.

Enregistrement et mises en expédition des commandes reçues par fax...

Cette phase comprend trois tâches :

La gestion des stocks

- ❖ Le CC recherche et sélectionne le client ; il crée éventuellement un nouveau client.
- ❖ Il recherche et sélectionne l'adresse de livraison ou en crée éventuellement une nouvelle.
- ❖ Il crée la nouvelle commande.
- ❖ Bien entendu, le système détecte et gère les éventuelles anomalies et particularités relatives aux clients et adresses de livraison.

La gestion des produits

- ❖ Le CC recherche et sélectionne les produits commandés.
- ❖ Il saisit les quantités commandées.
- ❖ Le système détecte et gère les éventuelles anomalies et particularités relatives aux produits.

La mise en expédition des commandes.

- ❖ Le système détermine la date d'expédition.
- ❖ Il recherche et sélectionne une expédition en cours ou crée une nouvelle expédition.
- ❖ Il met à jour le stock disponible et ajoute la quantité expédiée.
- ❖ Il détecte et gère les éventuelles anomalies et particularités de l'expédition.
- ❖ Dans tous les cas, il "calcule" les accusés de réception de commande et les "exporte" vers le logiciel de communication.

Ces traitements sont commencés dès le matin pour alimenter le Service Gestion des stocks.

Mise en expédition après règlement anticipé

Tous les jours, le plus tôt possible en matinée, le CC lance la vérification des règlements anticipés des commandes par les clients non garantis par la COFACE. Ces commandes avaient été mises en attente du règlement. Pour les commandes réglées, le système procède à la mise en expédition :

- ❖ Il détermine la date d'expédition.
- ❖ Il recherche et sélectionne une expédition en cours ou crée une nouvelle expédition.
- ❖ Il met à jour le stock disponible et saisit la quantité expédiée.
- ❖ Il détecte et gère les éventuelles anomalies et particularités de l'expédition.

Gestion administrative des expéditions vers les pays CE

Suite aux enregistrements et mises en expédition de la matinée, le système recherche les expéditions à faire partir avec ou sans contrôle :

- ❖ Le CC prépare et envoie les fax aux transporteurs et organismes de contrôle.
- ❖ Le système calcule et prépare l'impression des factures.
- ❖ Le système transmet les informations à la comptabilité matière.

Regroupement des documents imprimés la veille

Tous les matins, le CC récupère les documents imprimés pendant la nuit :

- ❖ Il analyse les anomalies d'impression.
- ❖ Il en informe les clients et le Service d'impression.
- ❖ Il envoie les documents corrects aux clients (CE) et au Service Gestion des stocks (clients hors CE).

Gestion administrative des expéditions vers les pays tiers

Suite aux enregistrements et mises en expédition de la matinée :

1. Le système recherche les expéditions à J - 2 c'est à dire à faire partir avec des certificats signés à Paris.
2. Il prépare et édite les certificats que le CC remet à la personne chargée des envois urgents sur Paris.
3. Il recherche les expéditions à J - 1 c'est à dire à faire partir avec des certificats signés à Grenoble.
4. Il prépare et édite les certificats que le CC remet au coursier pour Grenoble.
5. Le CC prépare et envoie les fax aux transporteurs et/ou transitaires et organismes de contrôle.
6. Le système calcule les factures et prépare leur impression.
7. Le système transmet les informations à la comptabilité matière.

APRES-MIDI

Le Correspondant client effectue les mêmes tâches que le matin.

À tout moment, il traite les demandes de modification de commandes en mettant à jour les éléments à modifier. Il peut également se consacrer à certaines tâches non analysées ici.

Tous les soirs, le système met à jour l'état des commandes pour celles qui sont expédiées en totalité et lance les impressions différées.

ANNEXE 8 BIS - SCENARIO DE L'ENREGISTREMENT DES COMMANDES DANS UNE AGENCE COMMERCIALE

La personne responsable de l'enregistrement des commandes reçues par fax :

- ❖ recherche et sélectionne le client dans la base ; crée éventuellement un nouveau client ;
- ❖ recherche et sélectionne l'adresse de livraison ou en crée éventuellement une nouvelle ;
- ❖ crée la nouvelle commande ;
- ❖ recherche et sélectionne les produits commandés ;
- ❖ saisit les quantités commandées.

Si des informations sont manquantes sur une commande par fax, elle téléphone au client pour rectification en temps réel.

- 1- *Etablir le diagramme de contexte*
- 2- *Etablir le diagramme des flux*
- 3- *Etablir le MCD*
- 4- *Etablir le MLD relationnel*
- 5- *En déduire le MPD*
- 6- *Etablir le MCT*
- 7- *Etablir Le MCTA*
- 8- *Etablir Le MOT*
- 9- *Etablir Le MOTA*
- 10- *Implémentation*

B : Il faut décrire toutes les démarches nécessaires à l'aboutissement des résultats

