

Travail dirigé

Objectif : Elaborer le MCT

Exercice 1 :

Une association culturelle a pour but de créer des spectacles (le théâtre) pour la vente des places sont gérés suivant des règles. Les règles de gestion sont les suivantes :

- aux heures d'ouverture, l'organisme peut délivrer, soit des billets à l'avance, soit des billets pour l'entrée immédiate,
- les réservations de place sont possibles sous certaines conditions (moins de 2 mois à l'avance, ...)
- pour toute attribution de place un billet doit être émis,
- des réductions sont attribuées sur présentation d'un justificatif (militaires, étudiants,...),
- aucun billet ne peut être délivré si son paiement n'a pas été perçu au préalable,
- pour les entrées immédiates les billets sont délivrés sans attribution précise d'une place

Pour l'émission de billet il y a des actions à effectuer :

Les actions

- | | |
|--|-----------------------|
| -contrôle recevabilité de la réservation | - édition des billets |
| -recherche des places disponibles | -calcul des prix |
| -attribution des places | -Encaissement montant |
| -contrôle justificatif de réduction | -Remise billet |

Exercice 2 :

Soit l'examen d'un processus qui consiste à rembourser un assuré à la suite d'un sinistre par une compagnie d'assurance.

Compte rendu d'interview

Lorsqu'un agent de la compagnie reçoit une déclaration de sinistre, il constitue le fichier central à partir de son terminal pour en contrôler la validité, puis transmet cette déclaration au siège de la compagnie. Celle-ci missionne un expert et ouvre et enregistre un dossier du sinistre. L'assuré, lorsqu'il est en possession de la facture de réparation l'envoie à l'agent, qui la transmet à la compagnie. L'expert, compte à lui envoie son rapport directement à la compagnie. Lorsque la personne chargée à la compagnie de gérer le dossier de sinistre est en possession de la facture et du rapport, elle procède à l'émission du chèque de remboursement. Les chèques sont envoyés chaque fin de semaine aux agents concernés pour remise aux clients.

Description conceptuelle du processus

Lorsque la compagnie est informée d'un sinistre, elle vérifie que le bien est garanti, ouvre un dossier, et comment un expert chargé d'évaluer les montants des dégâts occasionnés Le

remboursement est effectué au vu du rapport de l'expert et de la facture de réparation Pour réaliser ce processus il y a un certain nombre d'action à réaliser

Inventaire des actions :

- consulte le dossier production de l'assuré
- vérifier la garantie sur le bien sinistré
- contrôler le solde du compte sinistré
- ouvrir un dossier du sinistre
- élaborer un courrier de refus si le risque n'est pas couvert
- éditer un ordre de mission vers l'expert
- contrôler le rapport d'expertise
- valider le rapport
- élaborer un courrier d'accompagnement du rapport refus