

# Processus de gestion & modélisation

## Introduction :

La modélisation des processus organisationnels sert aussi à comprendre un système d'information (SI), parce qu'un SI n'existe pas "dans le vide":

- Il soutient les processus (ex. ; facturer, gérer les commandes, recruter).
- Chaque étape du processus utilise ou produit des données (commande, facture, stock, client..)
- En dessinant le processus, on voit où le SI intervient :
  - Quelles tâches sont automatisées (ex.: génération de facture)
  - Quelles tâches restent manuelles (ex. ; préparation physique d'un colis)
  - Quels acteurs interagissent avec le SI (clients, employés, fournisseurs)

Donc : modéliser un processus, c'est une étape clé pour analyser, concevoir ou améliorer un système d'information, car on comprend quoi doit être informatisé, comment les données circulent et où sont les points faibles.

Prenons l'exemple de la commande client et voyons comment le processus Organisationnel et le système d'information (SI) s'articulent.

## 1 - Processus organisationnel : Commande client

1. Client passe commande
2. Entreprise vérifie le stock
3. commande enregistrée
4. Préparation et expédition
5. Facturation
6. suivi client

## 2 - Role du système d'information

À chaque étape, le SI intervient :

- 1. Client passe commande
  - > Interface e-commerce, CRM ou saisie manuelle dans un ERP
  - > Données créées : fiche commande, informations client,
- 2. Vérification du stock
  - > Module "gestion des stocks" du SI
  - > Données consultées : quantité disponible, entrepôt
- 3. Enregistrement de la commande
  - > Base de données relationnelle du SI (tables : Clients, Commandes, Produits)

- **4. Préparation &expédition**
  - > Ordre de préparation généré automatiquement par le SI.
  - > Données suivies : produits sortis du stock, transporteur choisi
- **5. Facturation**
  - > Module de comptabilité/ facturation du SI
  - > Génère un document légal (facture PDF).
- **6. Suivi client**
  - > CRM pour gérer les retours, réclamations, fidélisation

### **3. Vue simplifiée "Processus <-> SI"**

[Commande client] --> [Système e-commerce / ERP] --> Données (Commande, Client)

[Stock disponible ?] --> [Module Gestion Stock] --> Données (Inventaire)

[Préparation commande] -> [Module Logistique] -> Données (Expédition)

[Facturation] --> [Module Comptabilité] --> Données (Facture)

[Suivi client] --> [CRM]--> Données (Satisfaction, Historique)

Donc, la modélisation du processus permet de repérer quelles parties du SI sont sollicitées, et donc de comprendre le système dans sa globalité.

# **Processus de gestion, activités acteurs**

contexte : observation de l'appel dans une classe

Question 1 : comment peut on appeler ce processus ?

Gestion de l'appel de classe

Question 2: Quelles sont les activités de ce processus ?

Appel, saisie des absences dans le SI, convocation , Impression

Question 3: Quelles sont les acteurs de ce processus ?

élèves, prof, vie scolaire, CPE

## **Processus de gestion, activités, acteurs**

### Définitions :

**Processus** : c'est un ensemble d'activités, coordonnées par l'information , réalisées par différentes personnes , pour réaliser un bien ou un service.

**Activité**: représente une étape d'un processus . Ensemble de tâches réalisées par un acteur qui manipule et transforme des informations de manière à produire un résultat qui sera exploité par une autre activité.

**Acteur**: Un Acteur a en charge la réalisation d'une ou plusieurs activités au sein de