

Feuille N° 2 MCC - MCT

1) Les cartes bancaires

On s'intéresse à l'activité concernant l'attribution des cartes bancaires de la banque B.

Les acteurs et les événements à prendre en compte sont décrits ci-dessous.

- le demandeur désirant obtenir une carte bleue doit en faire la demande auprès de la banque
- la demande de carte n'est pas acceptée si le demandeur n'est pas un client de la banque
- chaque jour, la banque transmet les demandes de cartes bleues de ses clients au centre de gestion des cartes bleues
- dès que la banque a reçu la carte bleue d'un client en provenance du centre de gestion, elle adresse au client un avis de mise à disposition de la carte bleue et un avis de prélèvement de la cotisation annuelle
- chaque année, la banque adresse au client un avis de prélèvement de la cotisation annuelle.
- Si au bout de 2 mois, la carte bleue n'est pas retirée, elle est détruite.

Question:

- 1) On vous demande de déterminer quels sont le domaine, les acteurs et de construire le modèle conceptuel de communication (MCC) correspondant à l'énoncé ci-dessus.
- 2) On vous demande de construire le modèle conceptuel des traitements (MCT) correspondant à l'énoncé ci-dessus.

2) Les inscriptions universitaires

On décrit ci-après le processus d'inscription à un établissement universitaire recrutant, sur dossier (exemple, l'IUT) des élèves de terminale.

L'admission définitive d'un candidat n'est effective que si l'élève a obtenu son baccalauréat.

La période dépôt des dossiers de candidature précède les épreuves de baccalauréat.

Le candidat commence par déposer un dossier (entre une date de début et une date clôture de dépôt de dossiers), à partir duquel l'établissement prend une décision soit de refus, soit d'admissibilité (admission sous réserve de l'obtention du baccalauréat).

Les candidats admissibles sont déclarés admis définitivement lorsqu'ils ont déposé le certificat d'obtention du baccalauréat ("collante").

Les candidats admis doivent confirmer leur inscription par le dépôt d'une demande d'inscription (avec paiement des droits d'inscription), à la suite de quoi, ils sont inscrits définitivement dans l'établissement. Les candidats doivent s'inscrire avant une date de clôture des inscriptions.

Bien sûr, cette date est largement postérieure à la publication des résultats du baccalauréat de l'année en cours.

Question:

- 1) On vous demande de déterminer quels sont le domaine, le ou les acteurs et de construire le modèle conceptuel de communication (MCC) correspondant à l'énoncé ci-dessus.
- 2) On vous demande de construire le modèle conceptuel des traitements (MCT) correspondant à l'énoncé ci-dessus.

3) La société AGRIMAT

La société AGRIMAT distribue des pièces détachées pour des matériels divers dans le secteur agricole. Sa clientèle est composée essentiellement d'entreprises agricoles de petite taille ou moyenne qui constituent presque en totalité une clientèle fidèle.

AGRIMAT est implantée dans une grande ville du sud de la France et possède plusieurs dépôts, distants de 20 à 30 km du siège.

Vous avez recueilli, relativement au domaine de la vente, les informations suivantes :

- si l'article est disponible, il est remis au client avec un bon ; le client passe alors à la caisse où on lui prépare sa facture en fonction des conditions commerciales qu'on lui accorde habituellement ; soit il règle immédiatement et emporte sa facture ; soit, et c'est le cas le plus fréquent, on lui remet un avis de débit qui sera pris en compte dans son relevé périodique ;
- si l'article n'est pas disponible, le vendeur lui propose un autre article, substitut de la pièce demandée initialement. En effet, d'une part, certains articles peuvent être remplacés par d'autres, et d'autre part, une pièce donnée peut être montée sur différents engins ;
- si le vendeur et le client ne trouvent pas de solution immédiate à un article non disponible, le vendeur passe alors commande au service achat de la société.

Quand l'article sera disponible, le client sera alors avisé et il pourra soit passer enlever sa commande, soit se faire livrer par n'importe quel dépôt de la société.

Question:

- 1) On vous demande de déterminer quels sont le domaine, les acteurs et de construire le modèle conceptuel de communication (MCC) correspondant à l'énoncé ci-dessus.
- 2) On vous demande de construire le modèle conceptuel des traitements (MCT) correspondant à l'énoncé ci-dessus.

4) *L'association AEGE*

On décrit ci-dessous le processus de location de billets de théâtre dans une association d'anciens élèves.

L'association AEGE (anciens élèves des grandes écoles) regroupe les anciens élèves d'une grande école d'ingénieurs. (environ 5000 dont 3000 à Paris). Elle dispose en particulier d'un service Loisirs, mettant à la disposition des adhérents parisiens des places de théâtre, des participations à des excursions, visites, des participations à des activités de l'association (dîners, débats). Les adhérents reçoivent périodiquement un bulletin d'informations décrivant les activités à venir et leur permettant de s'y inscrire.

On s'occupe uniquement du processus de location des places de théâtre, décrit ci-dessous.

Le service Loisirs reçoit les demandes de location par la Poste (en général, il s'agit d'un imprimé annexé au bulletin d'information). L'adhérent joint un chèque couvrant le montant de la location.

Chaque représentation théâtrale (pièce, date, heure) comprend un quota (maximum de places disponibles pour l'AEGE) déterminé, matérialisé par des billets remis par le théâtre à AEGE, pour la représentation en question, avant le début des opérations de location. Lorsque le quota est atteint pour une représentation, toutes les demandes de locations ultérieures pour cette représentation sont rejetées ; les adhérents concernés sont avertis par lettre avec le chèque en retour. Dans le cas contraire, tant que le quota n'est pas atteint, les billets sont envoyés aux adhérents dès la location effective (paiement reçu).

Nota : cas de refus partiels : il reste des places pour telle ou telle représentation demandée mais pas pour telle ou telle autre. ; dans ce cas, le service garde le chèque reçu et établi puis envoie à l'adhérent un chèque égal au montant refusé.

Pour chaque représentation, 8 jours avant la date de représentation, la location est arrêtée, que le quota ait été atteint ou non. Les billets non distribués sont renvoyés au théâtre.

Question:

- 1) On vous demande de déterminer quels sont le domaine, les acteurs et de construire le modèle conceptuel de communication (MCC) correspondant à l'énoncé ci-dessus.
- 2) On vous demande de construire le modèle conceptuel des traitements (MCT) correspondant à l'énoncé ci-dessus.