# Cas Spécibike : progiciel, tableau de bord, processus et *workflow*

|  |  |
| --- | --- |
| **Propriétés** | **Description** |
| **Intitulé court** | Cas Spécibike : PGI, tableau de bord, processus et *workflow*. |
| **Formation concernée** | Classe de première Sciences et Technologie du Management et de la Gestion (STMG) |
| **Matière** | Sciences de gestion |
| **Intitulé long** | Exploitation d’indicateurs et d’un tableau de bord dans l’examen de processus et de flux de travail en prenant appui sur un progiciel de gestion intégré. |
| **Notions du programme** | **Thème : Information et intelligence collective**  Question de gestion : « *En quoi les technologies transforment-elles l’information en ressource ?* »  Notions**:**   * Donnée, information et connaissance * Rôles, accessibilité et valeur de l’information * Information et communication interne et externe * Système d’information (SI) dans l’organisation : * acteurs et rôles, SI des métiers (ressources humaines, comptabilité, marketing), applications et services   Capacités :   * repérer l’origine d’une information et les étapes de sa transformation (de la donnée à l’information, de l’information à la connaissance et à sa transmission) * décrire les services rendus par le SI aux divers métiers de l’organisation * situer le rôle des acteurs et des applications du SI dans un processus de gestion donné   Question de gestion : « *Les systèmes d’information façonnent-ils l’organisation du travail au sein des organisations ou s'y adaptent-ils ?* »  Notions**:**   * Processus : nature et représentation * Progiciels de gestion dans les métiers de l’organisation : approche fonctionnelle, gestion de processus et flux de travail (*workflow*)   Capacités :   * identifier les différentes étapes d’un processus de gestion et d’en schématiser l’enchaînement ; * repérer les effets de l’automatisation des activités de gestion sur la circulation de l’information, l’organisation du travail et le rôle des acteurs. |
|  | **Thème : Gestion et création de valeur**  Question de gestion : « *Une association, une organisation publique, une entreprise peuvent-elles être gérées de façon identique* »  Notions :   * Processus de gestion : acteurs internes et externes, activités, flux, stock   Capacité :   * représenter l’activité d’une organisation à l’aide d’un   schéma simple caractérisant les acteurs, leur activité et les  flux ; |
|  | **Thème : Evaluation et performance**  Question de gestion : « *Qu’est-ce qu’une organisation performante ?*»  Notions :   * Performance commerciale : fidélité, chiffre d’affaires, part   de marché  Capacités :   * identifier les principaux indicateurs pertinents pour   apprécier la performance de l’organisation ;   * effectuer des comparaisons dans le temps et dans   l’espace pour situer la performance d’une organisation |
| **Scénario pédagogique** | Ce scénario invite à découvrir les principales caractéristiques d’une entreprise spécialisée dans la vente et la réparation de cycles et d'accessoires, disposant d’un important réseau de points de vente en France.  Cette découverte, conduite à l’aide du progiciel de gestion de l’entreprise, porte successivement sur les niveaux opérationnel, organisationnel et enfin stratégique.  Au niveau opérationnel, le flux de travail d’une demande de congé est étudié en vue de l’adapter aux règles de gestion définies par la direction des ressources humaines de l’entreprise.  Au niveau organisationnel, afin de prendre en charge une commande client, le processus de gestion commerciale de cette entreprise est représenté et analysé : identifications des principales étapes et de leur enchaînement, rôle des acteurs.  Au niveau décisionnel, l’élève est invité à observer puis à analyser un tableau de bord proposé par le progiciel en vue de préparer une décision. |
| **Pré-requis** | Notions d’organisation, d’acteur, de stock. |
| **Transversalité** | Transversalités possibles avec le cours de management : 1.1 Qu’est-ce qu’une organisation ?  - Action collective, objectifs  - Groupe organisé, organisation  - Éléments caractéristiques d’une organisation  1.2 Qu’apporte le management à la gestion des organisations ?  - Management stratégique, management opérationnel  - Décisions stratégiques, décisions opérationnelles  3.2 Sur quoi portent les décisions et comment sont-elles prises ?  - Information et information imparfaite  - Processus de décision  3.4 Le système d’information contribue-t-il à l’efficacité de la décision ?  - Système d’information  - Qualités du système d’information  - Aide à la décision  4.3 Comment assurer la cohérence de l’ensemble des tâches ?  - Modes de coordination |
| **Outils TIC** | Cette ressource implique de recourir à un progiciel de gestion intégré (PGI) utilisé pour réaliser des démonstrations interactives en classe entière ou des travaux dirigés en groupes.Un exemple de mise en œuvre avec le progiciel OpenERP version 6.0.3 est proposé. Le scénario est toutefois conçu indépendamment du progiciel susceptible d’être utilisé.Les données sont fournies dans un format standard (csv) dans des fichiers séparés. La base de données pour OpenERP 6.0.3 est disponible. |
| **Auteurs** | Eric Deschaintre, Rozenn Dagorn, Marie-pascale Delamare, Isabelle Pelletier |
| **Version** | 1.1 |
| **Date de publication** | Juin 2012 |

# Présentation de l’entreprise

## Au fil des années, Spécibike est devenu un réseau de quelques 70 magasins de cycles, indépendants et répartis sur l’ensemble du territoire français. Les magasins Spécibike proposent toutes les grandes marques du marché dont les vélos pour enfants, les vélos pliants, les vélos à assistance électrique et de nombreux accessoires. Spécibike, ce sont aussi des ateliers de réparation et d’entretien qualifiés.

## Spécibike ne fabrique pas de vélos, la société achète les vélos auprès de grandes marques et les revend en apportant différents services au client : un catalogue très complet de vélos et d’accessoires, les conseils de techniciens spécialisés, un service de réparation efficace.

L’entreprise est organisée selon le schéma suivant :

* Le siège social, magasin d’origine crée par M. Burgond, réalisant le plus gros volume d’affaires, est situé à Dijon.
* Les autres magasins sont des lieux de distribution qui disposent d’une organisation propre.

L’entreprise dispose également d’un site marchand « Oxabike » proposant à la vente ses produits, ainsi que des pièces de rechange et des accessoires. La logistique liée aux commandes en ligne est située à Dijon.

## Organigramme de Spécibike

## Acteurs et missions au siège de Spécibike

M. BURGOND, passionné de randonnées VTT, fait le choix de la gamme de vélos à proposer en catalogue en relation étroite avec Mme BILLON qui analyse les tendances du marché et forme les équipes de vente des magasins. Mme METZ se charge de la gestion du personnel pour s’assurer de disposer des ressources humaines suffisantes dans les différents magasins (validation des congés pour les directeurs de magasin, organisation des remplacements).

Lors de tournées dans les magasins, les responsables des équipes techniques et de vente s’assurent de la bonne marche des points de vente en fonction des standards mis en place lors de séminaires de formations. Mme BILLON gère la distribution. Mme FULTON supervise la gestion du site de vente en ligne et gère la préparation des commandes passées avec le site OXABIKE.

M. ALBRECHT s’occupe du référencement des fournisseurs et des gammes choisies. Il négocie les contrats avec les fournisseurs. Il s’assure que les magasins sont convenablement approvisionnés.

Mme RIVAUX est responsable du système d’information, elle supervise les services en lignes (site marchand, réseaux sociaux), les ressources informatiques des magasins. M. GROSS veille plus particulièrement au bon fonctionnement du progiciel de gestion intégré (PGI) qui a été mis en place dans l’entreprise depuis deux ans, il a le rôle d’administrateur du progiciel.

Mme KHATIB et son assistante Mme COULMY sont chargées du suivi comptable des ventes et des achats. Elles produisent tous les mois, pour la direction, un état des ventes par magasin, un suivi de trésorerie. La gestion de la paye est confiée à un cabinet d’expertise comptable.

## Organigramme de chaque magasin

Dans chaque magasin, l’organisation, composée de 4 personnes, est la suivante :

Le magasin de Dijon, qui réalise le plus gros volume d’affaires, compte 4 personnes à la vente et 4 à la technique. Ces 8 personnes disposent d’une prime de mobilité, elles peuvent en effet être amenées à remplacer les salariés en congés dans les autres magasins en fonction des besoins.

Un dispositif identique est mis en place dans le magasin de Paris, ceci afin de se rapprocher des lieux de remplacement situés sur la partie ouest du territoire.

Les magasins disposent de postes de travail informatiques reliés à internet, de terminaux de cartes bancaires.

Le responsable magasin doit effectuer un état de caisse tous les jours. Il doit déposer les encaissements en banque tous les 2 jours.

## Le système d’information de Spécibike

Les magasins enregistrent les ventes de biens et de services à l’aide d’un progiciel de gestion intégré (PGI) accessible en ligne sous la forme d’une application *web*. Les employés accèdent au PGI et au site marchand via un logiciel navigateur.

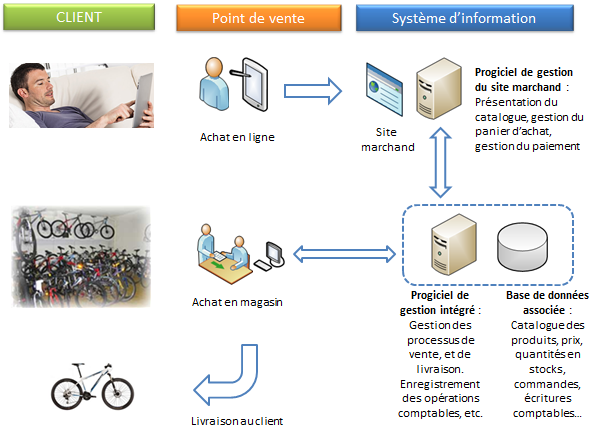
Le PGI a été choisi pour sa capacité à prendre en charge les processus métier de Spécibike, à savoir l’achat et à la vente de vélos, mais aussi, parce qu’il supporte les autres activités liées à la gestion de l’entreprise, la comptabilité, la gestion des ressources humaines et la logistique.

Outre son important réseau de magasins, Spécibike est présent sur la toile avec son site marchand Oxabike. Ce site est géré à l’aide d’un système de gestion de contenu[[1]](#footnote-1) couplé au PGI choisi par l’entreprise. Ainsi, les commandes passées par les clients sur le site marchand alimentent la base de données exploitée par le PGI. Les caisses des différents magasins sont équipées d’un logiciel point de vente qui, lui-aussi, dirige les données de ventes saisies en magasin vers le PGI.

Tous les équipements informatiques centraux (serveurs et progiciels) sont hébergés chez un fournisseur.

Récemment, les dirigeants de Spécibike ont suivi une formation pour mieux exploiter l’important volume de données disponible via le PGI. Cette formation doit leur permettre d’observer en temps réel l’activité de l’entreprise, d’évaluer sa performance et de mieux préparer les décisions à prendre.

### Vue d’ensemble du système d’information de Spécibike

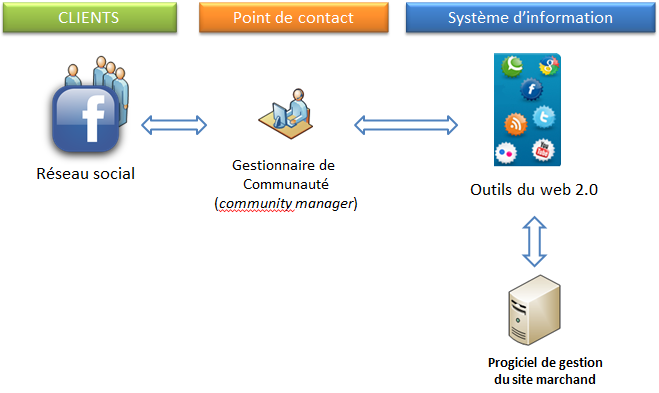


Quiz 1

* De quelles solutions dispose un client pour acheter un vélo ?
  + *Il peut se rende en magasin et y acheter son vélo, ou bien commander sur le site marchand Oxabyke. Il peut aussi choisir son vélo sur le site puis se rendre en magasin pour procéder à l’achat en bénéficiant des conseils pratiques du vendeur. A l’inverse, il peut se faire conseiller en magasin puis acheter sur internet pour bénéficier d’une promotion ou se faire livrer le vélo.*
* Pour chacune d’elles, qui saisit les données de la commande ?
  + *Dans le cas d’un achat en magasin les données sont saisies par le vendeur. Dans le cas d’un achat en ligne, les données sont saisies par le client. On peut remarquer que la saisie des données doit être contrôlée très précisément dans les deux cas pour éviter les erreurs involontaires ou non ; d’autre part, dans le cas d’une saisie par le client, celui-ci prend en charge une partie du travail et de la responsabilité dévolus au vendeur.*
* Pour chacune d’elles, par où transitent les données de la commande avant d’être enregistrée ?
  + *Dans le cas d’un achat en magasin, les données sont directement saisies par le vendeur dans le PGI via le logiciel navigateur de son poste de travail.*
  + *Dans le cas d’un achat en ligne, les données sont d’abord saisies par le client sur le site marchand avant d’être transmises au PGI une fois le paiement effectué.*
* Par chaque flèche de ce schéma, et pour chaque sens de ces flèches, donner un exemple d’information échangée.
  + *Achat en ligne vers site marchand : la référence de l’article commandé et toutes les données utiles pour décrire le ou les articles commandés ainsi que les coordonnées du client et les conditions de paiement.*
  + *Progiciel de gestion du site marchand vers PGI : un numéro de commande et, de façon générale, toutes les données utiles pour enregistrer et facturer la commande.*
  + *Du PGI vers le poste de travail du vendeur en magasin : la confirmation de l’enregistrement de la commande et du paiement, les données nécessaires à l’établissement d’un bon de livraison et d’une facture.*
  + *Du poste de travail en magasin vers le PGI : toutes les données utiles pour décrire le ou les articles commandés ainsi que les coordonnées du client et les conditions de paiement.*
  + *Du poste de travail en magasin vers le vélo : un bon de livraison, une facture, un vélo !*
  + *A noter que, dans certains magasins, le poste du vendeur permet de produire un bon de livraison qu’il convient de valider par un passage en caisse avant de pouvoir retirer l’article sur présentation de la facture obtenue en caisse.*
* Pensez-vous qu’un vendeur en magasin puisse voir la commande passée par un client sur internet ?
  + *Si le site marchand constitue une unité commerciale indépendante, non le vendeur en magasin ne verra pas les commandes passées sur le web. Par contre, ce dernier verra bien que le stock disponible évolue si ce stock est commun avec celui du site marchand.*
* Un vélo n’est plus disponible en stock, pensez-vous possible de le retirer du catalogue visible sur le site marchand ?
  + *Oui, c’est même nécessaire pour ne pas accepter des commandes qui ne pourront pas être livrées. Ce retrait du catalogue peut être automatique dès que la quantité en stock est nulle. Une autre solution consiste à annoncer sur le site un délai de réapprovisionnement.*
* Un des vélos rencontre un franc succès ; quel élément du système d’information peut prévoir automatiquement d’acheter des vélos auprès d’un fournisseur de Spécibike ? Comment ?
  + *D’après le schéma ci-dessus, la base de données associée au PGI permet de connaître les quantités disponibles en stock. Ainsi, il est possible de fixer un seuil de réapprovisionnement (quantité minimale en stock d’un article) à partir de laquelle le PGI passera automatiquement une commande au fournisseur de ce produit.*
* Une cliente constate que le prix du vélo Expression W de chez Giant est moins élevé sur le site Oxabike que dans le magasin Spécibike de sa ville. Comment est-ce possible ?
  + *Le site marchand peut être considéré comme une unité commerciale. Chaque unité commerciale pouvant mettre en œuvre sa propre démarche commerciale en tenant compte de ses propres contraintes de gestion (état du stock, coût et valeur marchande des vélos). Ainsi par exemple, des coûts commerciaux plus faibles peuvent justifier des prix inférieurs sur le site marchand.*

### Un système d’information ouvert sur le web 2.0

Comprenant que sa clientèle utilise de plus en plus les réseaux sociaux pour connaître les produits et se faire une opinion à leur propos, Spécibike a ouvert son système d’information aux outils du web 2.0. Le web collaboratif permet à chacun d’apporter ou de faire connaître des informations sous la forme de textes, de liens, d’images et/ou de vidéos, de donner un avis ou même de travailler avec d’autres sur des documents. Un gestionnaire de communauté a d’ailleurs été récemment recruté pour assurer la présence de la marque Spécibike sur les réseaux sociaux, son rôle est de « parler » et surtout « faire parler » de la marque, d’augmenter le nombre de liens et de contributions à propos de la marque.



Quiz 2

* De quelles solutions dispose un client pour connaître l’avis des consommateurs sur le vélo qu’il envisage de commander ?
  + *Il peut connaître quelqu’un qui utilise déjà le même type de vélo et lui demander son avis (bouche à oreille) ; il peut consulter la presse ou les sites spécialisés ; il peut lire les commentaires déposés par les acheteurs sur le site Oxabike ; il peut enfin suivre la marque de son vélo sur les réseaux sociaux et lire les échanges à ce propos entre les internautes.*
* Par chaque flèche de ce schéma, et pour chaque sens de ces flèches, donner un exemple d’information échangée.
  + *Entre le progiciel de gestion du site marchand et les outils du web 2.0 : des liens sur le site renvoient sur la page de la marque dans les différents réseaux sociaux ; réciproquement, des commentaires postés sur les réseaux sociaux contiennent des liens vers le site Oxabike*
  + *Entre les outils du web 2.0 et le gestionnaire de communauté : le community manager a pour rôle d’assurer la présence de la marque sur les réseaux sociaux, il met en place des liens vers les réseaux sociaux sur le site marchand et fait en sorte que les commentaires des internautes soient visibles sur ces réseaux.*
  + *Entre un réseau social (ici Facebook) et le gestionnaire de communauté. Ce dernier communique sur chaque réseau social pour faire connaître Oxabike et ses produits, il répond aux internautes en modérant les commentaires. Réciproquement, il dispose d’outils pour mesurer à l’aide d’indicateurs l’efficacité de cet effort de communication. Ces indicateurs peuvent être par exemples : le nombre de contributions qui cite la marque sur chacun des réseaux sociaux, l’indice de satisfaction des utilisateurs sur tel ou tel produit (nombre d’étoiles de 0 à 5 par exemple), ou encore le nombre de pages et le temps de consultation du site Oxabike suite à un clic sur un message posté sur un réseau social.*
* A l’occasion du Tour de France, une opération de promotion est menée sur le site Oxabike. Quelles peuvent être les missions du nouveau gestionnaire de communauté par rapport à cette opération ?
  + *Son rôle pourra consister à créer des pages dédiées à cet événement, à poster régulièrement des actualités, à susciter l’intérêt pour la marque, à faire du bruit (buzz) en diffusant des annonces sur les réseaux de façon à accroître la notoriété de la marque.*
* En quoi un réseau social peut-il influencer les décisions prises par les dirigeants de Spécibike ?
  + *Les commentaires postés librement par les internautes sur les différents réseaux sociaux constituent un indicateur important de la notoriété de la marque, de la façon dont les produits et services qu’elle rend sont perçus. Dès lors, même si le gestionnaire de communauté peut avoir pour mission de modérer les commentaires négatifs (rassurer, expliquer), il est essentiel pour les dirigeants d’être à l’écoute des communautés et de tenir compte au plus vite des avis qui y sont exprimés, surtout si ces avis sont partagés (le mot « partage » étant utilisé ici dans ses deux sens : faire connaître et être d’accord). Un service après-vente régulièrement critiqué sur les médias sociaux impose assurément d’étudier les raisons du problème pour y remédier rapidement.*
* Proposer une position pour le gestionnaire de communauté au sein de l’organisation Specibike.
  + *Le rôle du gestionnaire de communauté est très proche de la fonction marketing, il doit donc nécessairement travailler avec Mme BILLON, responsable des équipes de vente. Il utilise principalement des progiciels et des outils informatiques pour faire son travail, aussi doit-il être partie prenante du système d’information de Spécibike (système d’information étendu aux réseaux sociaux) et travailler avec Mme RIVAUX. Enfin, étant un personnage clé qui contribue directement à la notoriété de l’entreprise, le gestionnaire de communauté doit certainement rendre compte régulièrement et prendre les directives du gérant propriétaire, M. BURGOND.*

Document : une fiche métier « Gestionnaire de communauté »

# <http://www.metiers.internet.gouv.fr/metier/community-manager-animateur-de-communautes-web>

# Le processus de gestion des demandes de congés

|  |  |
| --- | --- |
| Cours de ski, apprendre à skier avec un moniteur de ski, reserver un cours de ski, Sensaski, le ski à l'école du bon sens. | Après un séminaire consacré à l’exploitation des données du progiciel de gestion, Mme Fulton éprouve un grand besoin de partir en vacances de neige.  Mais, même pour déposer sa demande de congé, Mme Fulton doit utiliser le PGI !  La demande de congé est suivie « à la trace » dans le PGI dans un flux de travaux (*workflow*). |

### Qu’est-ce qu’un *workflow* ?

*Un flux de travaux (workflow en anglais) est une procédure en différentes étapes suivie pour produire et valider un document ou une décision au sein d’une organisation. A chaque étape de ce parcours, un acteur valide le passage du document à l’étape suivante. Les flux de travaux garantissent que l’information portée par le document a été vue et validée par les personnes autorisées. Les flux de travaux sont souvent pilotés par les progiciels utilisés dans l’organisation, ils organisent l’activité des acteurs au niveau opérationnel.*

## Le *workflow* d’une demande de congé

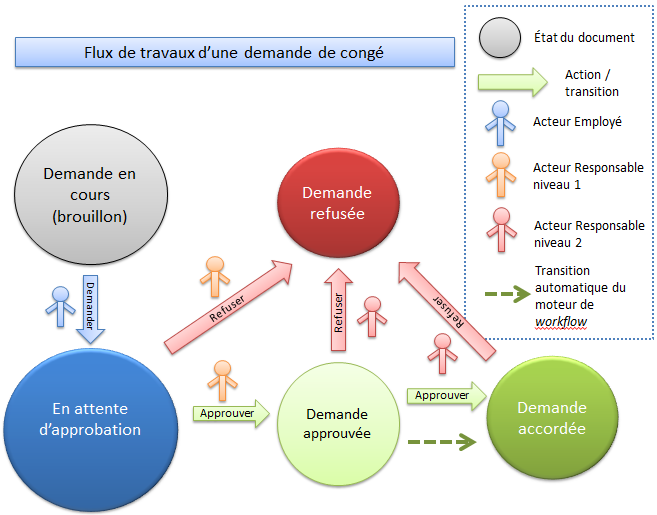
Voici la procédure recommandée par la direction des ressources humaines de Spécibike pour déposer une demande de congé :

1. La demande de congé d’un collaborateur doit être saisie et enregistrée par lui dans le module de gestion des ressources humaines du progiciel de gestion. Cette demande doit indiquer au moins le type de congé (congé légal ou congé maladie) ainsi que les dates de début et de fin du congé (état de la demande à ce stade du *workflow* : Brouillon).

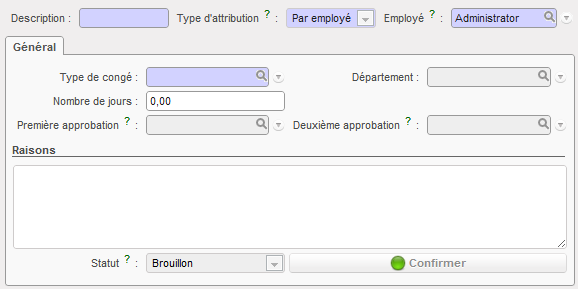
1. Le collaborateur doit confirmer sa demande pour qu’elle soit vue par son supérieur hiérarchique. (état de la demande à ce stage : En attente d’approbation). Au moment de la confirmation de la demande, le progiciel vérifie que le nombre de jours de congés ne dépasse pas le nombre de jours autorisés pour ce collaborateur. A défaut, la demande ne peut pas être confirmée.
2. Un fois la demande confirmée, un supérieur hiérarchique du collaborateur (un manager des ressources humaines) voit apparaître la demande de congé dans le progiciel. Il peut alors approuver la demande (état Approuvée) ou la refuser (état Refusée).
3. Pour les congés de maladie, il y a deux niveaux de validation : les demandes de congés sont soumises au supérieur hiérarchique immédiat (le directeur du magasin) puis à la direction des ressources humaines pour information obligatoire. A chaque étape la demande peut être approuvée ou refusée. Les congés légaux n’ont qu’un niveau de validation.
4. Une demande de congé approuvée par le ou les supérieurs hiérarchiques est réputée accordée, elle ne peut plus être refusée par la suite.

### Exercice 1

Voici une représentation schématique du flux de travaux d’une demande de congé qui respecte la procédure recommandée par la direction des ressources humaines de Spécibike:



### Quiz 3

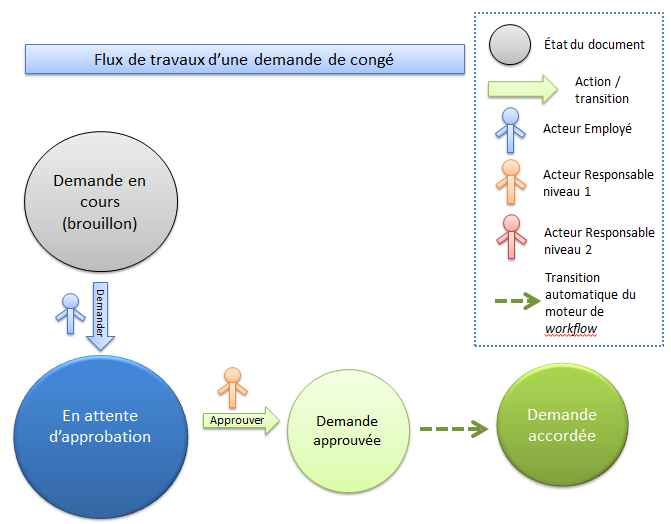
* Quelles données sont présentes dans une demande de congés ?
  + *Voici le formulaire de demande de congé tel qu’il apparaît dans le PGI :*
  + **
  + *On y trouve :*
  + *Description : la description du congé demandé*
  + *Type d’attribution : pour un employé donné ou pour une catégorie d’employés*
  + *La référence de l’employé*
  + *Le type de congé demandé (congé légal ou congé maladie)*
  + *Le département de l’entreprise concerné par la demande*
  + *Le nombre de jours demandés*
  + La référence de l'employé qui a validé la demande en première approbation
  + La référence de l'employé qui a validé la demande en deuxième approbation
  + *Le statut de la demande (brouillon, en attente d’approbation, approuvée)*
* Quelles informations figurant sur une demande de congé intéressent le supérieur hiérarchique ? En quoi lui permettent-elles de prendre sa décision ?
  + *Le type de congé demandé renvoie à une législation différente dont il faut tenir compte. Le fait que la demande soit individuelle ou collective a également un impact important sur l’organisation du service. Enfin, la période et le nombre de jours de congé demandés doit permettre d’évaluer la disponibilité des autres salariés.*
* Combien d’acteurs différents sont susceptibles d’intervenir dans ce *workflow* ?
  + *Le salarié qui formule sa demande de congé ainsi que une ou deux personnes en charge de l’approbation. Donc trois personnes sont directement impliquées, mais potentiellement beaucoup plus puisque une demande de congé peut avoir un impact sur des demandes formulées par d’autres employés ou sur leur service.*
* Un collaborateur peut-il modifier sa demande après l’avoir confirmée ?
  + *A priori non, la demande doit être refusée puis une nouvelle demande doit être formulée.*
* Comment peut-on s’assurer que c’est bien le supérieur hiérarchique qui valide la demande de congé ?
  + *Le progiciel doit connaître l’organigramme de Spécibike de façon à savoir comment est organisée la répartition des responsabilités et donc qui sont les supérieurs hiérarchiques des employés.*
* Un responsable de niveau 2 peut-il revenir sur le refus du responsable de niveau 1 ?
  + *Oui, car on voit dans le schéma du workflow qu’il est possible de refuser une demande après une approbation de niveau 1.*
* Dans quel cas la transition automatique représentée sur le schéma a-t-elle lieu ?
  + *Lorsqu’un seul niveau d’approbation est requis car dans ce cas la validation de niveau 2 est systématique.*
* En quoi le progiciel est-il utile pour gérer les demandes de congés ? En quoi est-il contraignant ? Préciser les types d’acteurs concernés.
  + *Du point de vue d’un employé, le progiciel permet de formuler ses demandes simplement et rapidement est étant sûr qu’elles seront traitées. Par le même biais il peut obtenir la réponse à sa demande. Ceci n’interdit pas bien sûr  un argumentaire complémentaire à la machine à café ☺*
  + *Du point de vue du responsable des ressources humaines, voire du gérant, le progiciel fournit une vue d’ensemble des demandes de congés, ce qui permet de mieux les planifier. La réponse (acceptation ou refus) est également simple à renseigner. Par ailleurs le nombre de jours légaux auxquels a droit le salarié est automatiquement vérifié avant d’accorder les jours demandés.*
* Pensez-vous que les demandes de congés enregistrées au fil des années dans le progiciel puissent permettre de mieux connaître les attentes des collaborateurs de Spécibike ?
  + *Il est possible d’observer sur quelles périodes portent majoritairement les demandes ce qui permet de mieux les anticiper. On pourrait également imaginer une gestion fine de l’usage de certains types de congés (RTT par ex). et fixer des règles d’utilisation qui permettraient de fluidifier les demandes.*
  + *Ex : si 10 j consécutifs alors ½ journée en plus.*
  + *En effet, il est plus facile de gérer moins de demandes de congés.*

### 

### Exercice 2

A la lecture de la procédure recommandée par la direction des ressources humaines de Spécibike pour déposer une demande de congé, représenter le parcours suivi par la demande de congé particulière de Mme Fulton. *On utilise les symboles de l’exercice précédent.*

*Dans le schéma de workflow ci-dessous on peut voir que pendant la saisie de la demande, celle-ci est à l’état brouillon, une fois confirmée par l’employé elle passe à l’état « En attente d’approbation ». Une fois la demande dans l’état « En attente d’approbation », celle-ci peut être approuvée par un responsable des ressources humaines. Une fois la demande dans l’état « Approuvé », elle passe automatiquement à l’état Accordé car la procédure recommandée par la direction des ressources humaines de Spécibike ne prévoit pas deux niveaux de validation pour les demandes de congés légaux.*



## Quand le progiciel ne suit pas la procédure

Par mégarde, mais peut-être aussi parce qu’elle est très pressée de partir en vacances ☺, Mme Fulton a pu approuver elle-même sa demande de congé sans que son supérieur ait eu à intervenir. Elle le prévient tout de même, soucieuse de l’informer d’un possible dysfonctionnement du progiciel.

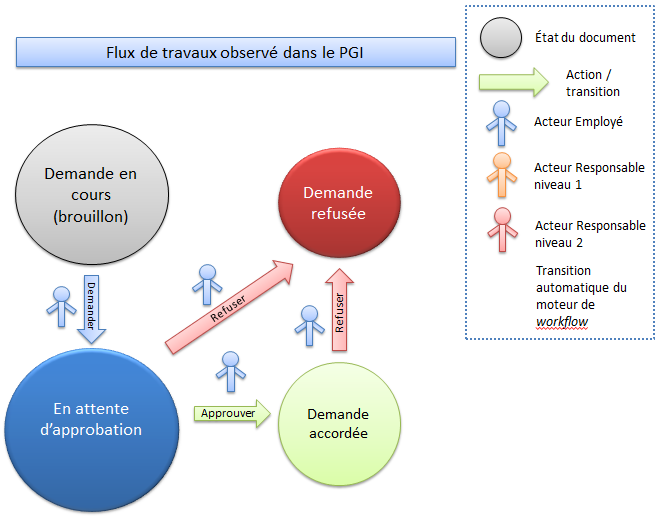
Le supérieur hiérarchique de Mme Fulton voit qu’en effet la demande est validée sans qu’il ait eu à intervenir. Il constate également avec étonnement que le progiciel lui permet de revenir sur cette décision et de refuser la demande.

Mme Billon en informe la directrice des systèmes d’information, Mme Rivaux. Cette dernière lui indique qu’il s’agit du paramétrage actuel du *workflow* au sein du PGI et qu’il a été décidé de faire ainsi car de nombreux collaborateurs ont souhaité davantage de souplesse dans la procédure de demande de congé.

### Exercice 3

1. Modifier le schéma du *workflow* de façon à représenter le fonctionnement observé dans le PGI.

*Dans le schéma ci-dessous, on peut voir que toutes les actions (donc toutes les transitions) peuvent être faites par un acteur Employé (couleur bleu et non pas orange pour un responsable de niveau 1 ou rouge pour un responsable de niveau 2). On observe aussi qu’une demande approuvée peut encore être refusée :*



1. Au vu des observations faites par Mme Fulton et M. Burgond, quelles règles de gestion ne sont pas respectées dans la procédure recommandée par la direction des ressources humaines de Spécibike pour déposer une demande de congé ? Pourquoi ?

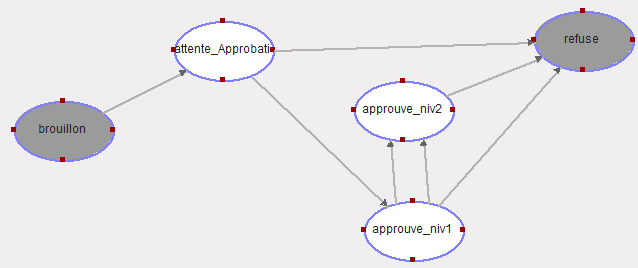
*Seul le responsable hiérarchique d’un employé doit pouvoir approuver ou refuser la demande de congé de cet employé, à défaut il n’est pas possible de gérer les demandes dans leur ensemble, l’entreprise Spécibike risque de connaître une pénurie de personnel par exemple durant les vacances scolaire. Par ailleurs, une fois accordée, une demande de congé ne devrait pas pouvoir être encore refusée, à défaut le fait d’accorder une demande ne permettrait pas aux salariés de préparer leurs congés.*

### Quiz 4

* Donnez des exemples de situations où plus de souplesse serait nécessaire dans la procédure de gestion des demandes de congé.
  + *Le responsable d’un employé est lui-même en congé, dans ce cas qui valide la demande dans l’urgence ? Deux salariés demandent un congé pour participer ensemble au même événement, comment faire une demande conjointe ? Un salarié change d’avis, comment annuler une demande accordée ?*
* A votre avis, le progiciel doit-il suivre la procédure recommandée par la DRH ou doit-il s’adapter aux aspirations des collaborateurs ?
  + *Les outils informatiques imposent souvent des procédures qui peuvent être perçues comme contraignantes car les utilisateurs rencontrent des situations particulières ou complexes pour lesquelles le progiciel n’a pas été conçu. Aussi les utilisateurs ont-ils tendance à développer des usages, des façons d’utiliser un progiciel, qui permettent de contourner un fonctionnement jugé trop rigide. Dans ces cas il faut faire un choix, entre renforcer les procédures et les expliquer mieux dans l’intérêt de tous, ou bien adapter le progiciel de façon à ce qu’il puisse prendre en charge les cas particuliers.*
* Expliquer en quoi le rôle des acteurs est modifié par le *workflow* tel qu’il est paramétré dans le PGI.
  + *La salarié peut valider lui-même sa demande de congé ce qui lui confère un rôle de responsable ; les responsables de services peuvent ne pas être informés des demandes de congés ce qui modifie leur rôle.*

### En pratique

Vidéo : http://www.dailymotion.com/video/xnvz65\_saisie-d-une-demande-de-conge-avec-openerp\_tech

* Vérifier les dires de Mme Fulton et de M. Burgond en déposant et en validant effectivement une demande de congé dans le progiciel.
* Vérifier les paramètres du workflow de demande de congé mis en place dans le PGI.
* Modifier ces paramètres de façon à ce que la procédure de la DRH soit respectée.
  + *Il convient de modifier le workflow qui définit les étapes d’une demande de congé. Ceci de façon à s’assurer que seules les personnes autorisées peuvent approuver ou refuser une demande de congé. Dans le schéma du workflow ci-dessous les deux transitions qui partent de l’état « Attente\_Approbation » ne doivent pouvoir être activées que par les membres du groupe d’utilisateurs « Ressources humaines / Management » alors qu’elles sont associées au groupe « Ressources humaines / Utilisateur » par défaut.*
  + 
  + *Voici la modification à effectuer sur toutes les flèches de transition à l’exception de celle qui va de l’état Brouillon à l’état Attente\_Approbation :*
  + 
  + *Il ne faut pas confondre « Sauvegarder une demande » et « Confirmer une demande », sauvegarder une demande ne fait que l’enregistrer sur disque dans le but de la modifier éventuellement plus tard avant de la soumettre pour approbation ; alors que « Confirmer une demande » fait avancer le processus de traitement de la demande dans le progiciel.*

**Synthèse**

**« *En quoi les technologies transforment-elles l’information en ressource ?* »**

Le système d’information permet de d’organiser la circulation, la production et la mémorisation de l’information dans l’entreprise. Ce système a souvent pour support des moyens informatiques (postes de travail, serveurs, progiciels, réseaux).

Le système d’information est animé par les acteurs de l’entreprise qui, à chaque étape prennent les décisions qui permettent de produire l’information utile. Un *workflow* par exemple, organise la production d’un document en permettant à chacun d’intervenir au bon moment et à bon escient pour servir un objectif précis.

On peut ainsi considérer que les technologies (le progiciel de gestion, la base de données associée, les réseaux qui relient ces équipements) sont autant de moyens qui permettent d’exploiter efficacement l’information, c'est-à-dire d’en faire une ressource pour l’entreprise.

# Le processus de gestion des commandes

Avec l’arrivée du PGI il y a deux ans, Specibike a été amenée à réorganiser ses activités autour de processus. Elle a été accompagnée dans cette démarche par la société Praxime qui est spécialisée dans la modélisation des processus d’entreprise[[2]](#footnote-2).

## Qu’est-ce qu’un processus ?

## *Au sein d’une organisation, un processus est un ensemble d’activités réalisées par différentes personnes (acteurs), appartenant éventuellement à différents services, pour atteindre un objectif donné. Il est nécessaire que les activités soient organisées, coordonnées de telle façon que les différents acteurs contribuent ensemble efficacement à la réalisation de l’objectif fixé. Voici quelques exemples de processus : recruter un nouveau collaborateur pour prendre en charge une nouvelle activité ; produire un bien en réponse à une commande, sélectionner un fournisseur, etc. Modéliser un processus consiste à observer le fonctionnement de l’entreprise (qui fait quoi ? comment ?) et à produire une représentation graphique de ce fonctionnement dans le but de l’expliciter et de l’améliorer. On distingue deux types de processus : les processus métier produisent directement un service utile pour le client (livrer un client par exemple) alors que les processus support aident au fonctionnement des processus métiers (recruter un nouveau collaborateur par exemple).*

## Les processus de gestion des commandes

## Nous nous intéressons ici au processus de gestion des commandes qui consiste à prendre en charge la commande d’un vélo passée par un client directement par l’intermédiaire du site Oxabike.

## Les données des commandes passées sur le site Oxabike sont enregistrées dans la base de données du Progiciel de Gestion Intégré. Cette procédure est prise en charge automatiquement par un programme informatique développé spécifiquement pour Spécibike par une société de services en ingénierie informatique (SSII).

### Le processus de gestion des commandes passées en ligne

Mme Fulton traite les commandes reçues par l’intermédiaire du site marchand.

1. Elle sélectionne les commandes non encore traitées qui proviennent du site marchand. Elle contrôle le règlement effectif des commandes grâce à la liste des règlements que Mme Coulmy lui a transmise qu’elle pointe en fonction des commandes qui apparaissent sur son écran. Les commandes pour lesquelles aucun règlement n’a été trouvé sont mises en attente et ne sont pas traitées. Ce point de contrôle a été instauré de façon s’assurer de la réception effective d’un règlement de la part d’un client internaute.
2. Lorsqu’une commande est associée à un règlement, le traitement sur le PGI peut commencer. Mme Fulton confirme la commande puis la prépare en allant rassembler les produits commandés pour préparer leur expédition.
3. Une fois la commande rassemblée, elle prépare le colis. Parallèlement, Mme Coulmy doit avoir validé la facture pour que cette dernière puisse être insérée dans le colis.
4. Une fois le colis prêt, Mme Fulton se connecte sur l’application Colissimo pour éditer une étiquette lui permettant de tracer le colis jusqu’à sa livraison.

La société Praxime qui a été chargée de modéliser les processus de Spécibike puis de mettre en place son progiciel de gestion intégré, a produit une représentation de ce processus à l’aide d’un schéma faisant figurer les acteurs, leurs activités et les principaux événements et flux d’information déclenchant ces activités.

### Représentation du processus de gestion des commandes en ligne

## .

Légende :

* Chaque colonne contient les activités réalisées par un type d’acteur
* Les cercles représentent des événements, c'est-à-dire quelque chose qui se produit et qui appelle une réaction de la part de l’organisation ou/et qui est produit par elle
* Les rectangles représentent les activités déclenchées par des événements dans certaines conditions

Quiz 5

Répondre aux questions suivantes en considérant qu’on s’intéresse au déroulement de ce processus dans le cas d’une commande passée sur le site marchand de Spécibike :

* Quel est l’objectif de ce processus ? Pourquoi est-ce un processus métier ?
  + *L’objectif de ce processus est de livrer les commandes passées par les clients après avoir vérifié qu’elles ont été réglées*
  + *Il s’agit d’un processus métier dans la mesure où il s’agit de répondre directement aux besoins des clients*
* Quels sont les acteurs qui interviennent dans ce processus ?
  + *Un préparateur de commande et un assistant de gestion sont représentés dans les deux colonnes du schéma*
* Quelles sont les activités prises en charge par chacun des acteurs ?
  + *Pour le préparateur de commande : le rapprochement des commandes et des règlements, la validation des commandes et la livraison des commandes.*
  + *Pour l’assistant de gestion : le traitement des règlements et la facturation des commandes.*
* Quelles sont les moyens informatiques utilisés par les acteurs de ce processus ?
  + *On voit apparaître dans le schéma du processus le site d’une banque qui est utilisé par l’assistant de gestion pour vérifier les règlements. Les commandes proviennent du site marchand et les règlements sont vérifiés sur le site de la banque.*
  + *La validation de la commande puis sa facturation (passage des écritures comptables et édition de la facture) et sa livraison (édition d’un bon de livraison) sont réalisées à l’aide du PGI.*
* Quels seront les critères de sélection des commandes pour qu’elles apparaissent sur l’écran de Mme Fulton au début du processus ?
  + *L’assistante de gestion, Mme FULTON, sélectionne les nouvelles commandes puis vérifie qu’elles correspondent à un règlement nouveau.*
* A votre avis, Mme Fulton aura-t-elle accès au module comptabilité du PGI ?
  + *Non, le workflow de facturation génère automatiquement les écritures comptables. N’étant pas comptable de métier, il peut même être dangereux de donner directement accès au système d’information comptable à Mme FULTON.*
* Comment interpréter la règle de synchronisation « (a OU b) ET c de l’activité « RAPPROCHEMENT » ?
  + *Cette activité a lieu quand des commandes sont passées ou payées en ligne (événement b) ou quand des commandes sont en attente de règlement (événement a) ; mais ceci uniquement quand une liste de règlements est communiquée par l’assistant de gestion (événement c). Donc pour que cette activité ait lieu, il faut qu’il y ait des commandes et des règlements, ce qui est logique puisqu’il s’agit ici de les rapprocher.*
* Quelles données ont été saisies par Mme COULMY ? Par Mme FULTON ?
  + *A priori toutes les données ont été saisies par les clients et enregistrées par le service bancaire ou dans le PGI, donc aucune donnée ne doit être saisie.*

## Vue du processus de gestion des ventes dans le PGI

Observons maintenant le processus de « gestion des ventes » tel qu’il est représenté dans le PGI :

## 

Légende :

* Les rectangles représentent les principales activités à réaliser, chaque activité est décrite
* Les flèches représentent l’enchaînement de ces activités
* L’activité grisée n’est pas à réaliser, les activités en rouge doivent être réalisées
* Les rectangles contenant un cercle tournant sont d’autres processus utilisés par ce processus

Quiz 6

Répondre aux questions suivantes en considérant qu’on s’intéresse au déroulement de ce processus dans le cas d’une commande passée sur le site marchand de Spécibike :

* Combien d’activités comporte ce processus au total ?
  + *On peut compter 7 rectangles qui représentent la totalité des activités qui peuvent être réalisées dans ce processus*
* Combien d’entre elles doivent être réalisées ?
  + *L’une des 7 activités, la facturation basée sur les quantités expédiées ou commandées, n’est pas active car le paramétrage actuel de la commande observée ne prévoit pas ce cas.*
* Combien d’autres processus sont utilisés par ce processus, lesquels ?
  + *Ces sous-processus sont représentés par des cercles fléchés : il s’agit du processus d’approvisionnement sur rupture de stock et du processus de facturation.*
* Quelle est la première activité du processus ?
  + *La création d’un devis, c'est-à-dire une commande à l’état de « brouillon »*
* Quel est le but de ce processus ?
  + *Il s’agit d’un processus classique de gestion commerciale  qui va de l’établissement d’un devis à la livraison en passant par l’approvisionnement et la facturation.*
* Dans le cas qui nous intéresse (commande passée en ligne), comment est réalisée la commande à l’état « brouillon » (appelée ici Devis)
  + *Sur un site marchand, les clients peuvent enregistrer les articles qu’ils envisagent d’acheter dans un panier virtuel. A tout moment ils peuvent voir l’état de leur commande, notamment les articles, les candidatés, les prix des produits et le prix total de la commande. Donc le panier virtuel d’un site marchand peut faire office de devis.*
* Selon vous, dans quel cas le processus nommé « Ordre » est-il utilisé ?
  + *Quand un vélo commandé n’est pas disponible en stock et qu’il faut donc le commander auprès d’un fournisseur.*
* A votre avis, pourquoi la facture peut-elle être élaborée dès l’arrivée de la commande et non pas en fonction des livraisons (activité grisée) ?
  + *Sur un site marchand les clients règlent la commande avant d’être livrés, il est donc possible de produire la facture en même temps (parallèlement) à la préparation de la livraison.*
* Indiquer qui a effectué la saisie des données de la commande manipulée dans ce processus.
  + *Le client a effectué la saisie des données de la commande manipulée dans ce processus sur le site Oxabike*
* Quelles différences peut-on relever entre la représentation du processus dans le PGI et celle choisie par la SSII ?
  + *Le schéma utilisé par la SSII met en évidence les acteurs concernés, par ailleurs il explicite les événements qui déclenchent les activités. La représentation du processus telle qu’elle apparait le PGI ne montre que l’enchaînement possible des activités.*
* Quelles sont les activités du processus identifiées par la société Praxime qui n’apparaissent pas dans la représentation du PGI ?
  + *Le rapprochement commandes / règlements*
* Les activités non présentées sur le Processus « gestion des ventes » du PGI sont-elles prises en charge par le PGI ?
  + *Oui, car le processus de facturation passe par une activité de saisie d’un règlement*

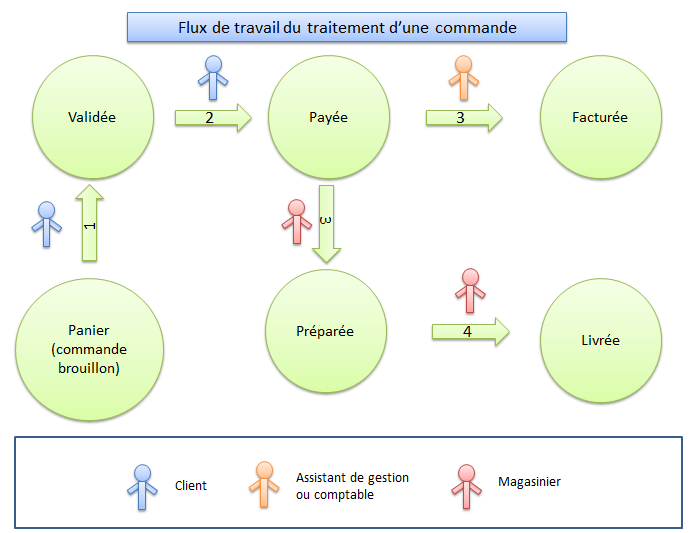
Exercice 4

Rédiger un texte qui raconte le déroulement de ce processus dans le cas d’une commande passée en ligne. Décrire l’enchaînement des activités jusqu’à l’activité finale, les principaux acteurs concernés ainsi que les éventuels autres processus utilisés, sans les détailler.

* + *Le client réserve ses articles sur le site marchand en les ajoutant à un panier virtuel qui constitue une commande à l’état de brouillon. Après avoir vérifié sa commande, il indique ses coordonnées dont l’adresse de livraison et valide sa commande qui est désormais enregistrée. Il saisit son règlement en ligne, lequel est automatiquement associé à la commande. Dès lors la commande peut être facturée et elle doit être approvisionnée et livrée. L’approvisionnement consiste à retirer les articles commandés du stock, ou, en cas de rupture de stock, à les commander à un fournisseur. Une fois la commande approvisionnée, les articles sont transférés pour être acheminés vers le client et un bon de livraison est produit.*

Exercice 5

Représenter le flux de travail d’une commande sur le modèle de la représentation vu précédemment. On considérera qu’une commande se situe à tout moment dans l’un des états suivant : état Brouillon, état Validée, état Préparée, état Livrée, état Facturée, état Payée.



### En pratique

* Vérifier les critères de sélection des commandes à traiter par Mme Fulton en affichant les commandes qu’elle a à traiter.
* Réaliser le traitement d’une commande en jouant le rôle de préparateur de commande, puis d’assistant de gestion.
* Retrouver les écritures comptables générées par la commande.

## Synthèse « *Les systèmes d’information façonnent-ils l’organisation du travail au sein des organisations ou s'y adaptent-ils ?* »

Le fonctionnement de l’entreprise est déterminé par des choix d’organisation : choix des processus, responsabilité des acteurs, définition des activités, choix des technologies utilisées.

## La coordination des activités au sein d’un processus de gestion est prise en charge par le système d’information de l’organisation qui est de plus en plus souvent informatisé. Les acteurs utilisent des applications informatiques spécifiques (progiciels) pour mener à bien leurs tâches en suivant les étapes et en respectant les contrôles paramétrés au sein des progiciels. Ainsi, les systèmes d’information contribuent à façonner le travail au sein des organisations. Une bonne intégration des progiciels dans une organisation résulte de leur capacité à accompagner et à garantir le bon déroulement des processus et des flux de travaux. Ceci nécessite un important travail de paramétrage. Ainsi, les systèmes d’information peuvent-ils être adaptés à l’organisation du travail au sein des organisations.

# http://t2.gstatic.com/images?q=tbn:ANd9GcQYlzsMnXQEf4CFHcrwPLzGIHKg44O0uVARowwkUV8QJWYwNbXQXwMesurer la performance de l’organisation, contexte et finalités

## La direction de l’entreprise souhaite disposer d’indicateurs afin de mieux piloter son activité.

A titre d’exemple, Mme Billon souhaite connaître les ventes par lieu de distribution ainsi que la part de chaque lieu de distribution dans l’activité globale. Elle souhaite également obtenir le montant des ventes sur le site marchand Oxabike et pouvoir comparer ce montant à celui des magasins.

**Qu’est-ce qu’un indicateur, un tableau de bord ?**

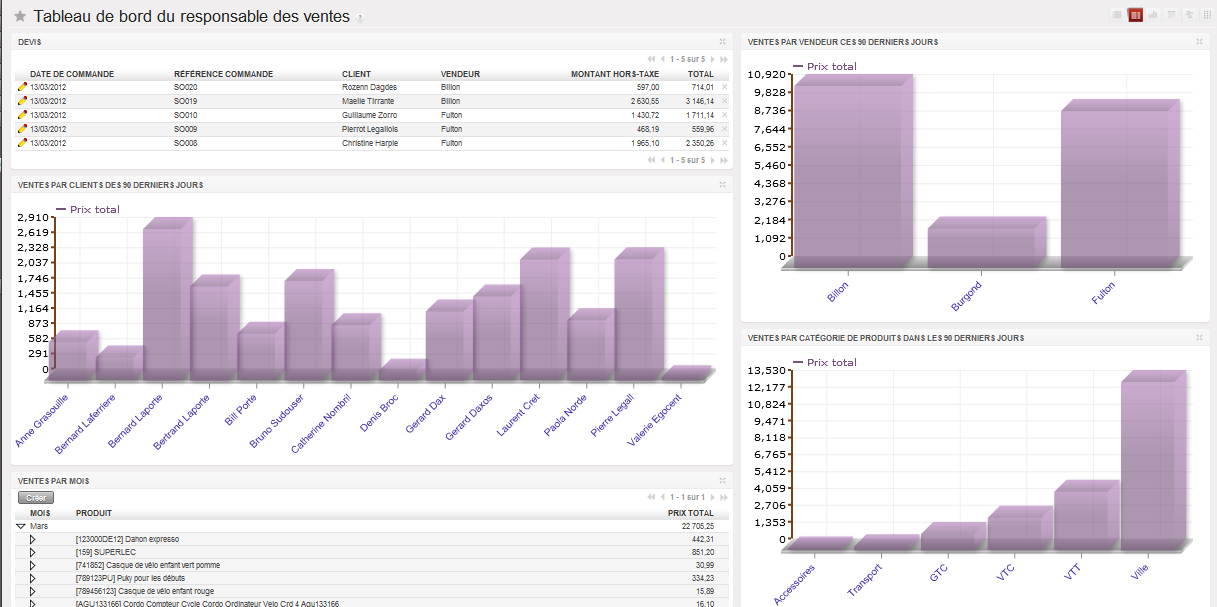
*Un indicateur est constitué d’une ou plusieurs données dont la valeur fournit une information sur l’activité d’une organisation. Il permet de mesurer les résultats obtenus ainsi que leur évolution dans le temps. Un indicateur peut être représenté sous la forme d’un ensemble de valeurs ou sous la forme d’un graphique.*

*Un tableau de bord rassemble plusieurs d’indicateurs dans une représentation adaptée permettant d’avoir une vue d’ensemble de tout ou partie de l’activité d’une organisation dans un domaine donné. On peut ainsi parler du Tableau de bord des ventes, du Tableau de bord de trésorerie ; du Tableau de bord des ressources humaines, du tableau de bord des projets en cours, etc*.

## Interpréter un tableau de bord

### Tableau de bord du responsable des ventes

Observons le tableau de bord que Mme Billon a choisi pour avoir une vue d’ensemble des ventes :



### Quiz 7

* Combien d’indicateurs figurent dans ce tableau de bord ?
  + *Montant des ventes par client au cours des 90 derniers jours (au milieu à gauche)*
  + *Montant des ventes par catégorie de produit au cours des 90 derniers jours (en bas à droite)*
  + *Montant des ventes par vendeur au cours des 90 derniers jours (en haut à droite)*
  + *Les devis en cours (en haut à gauche) et la liste des ventes par mois (en bas à gauche) donnent une indication du chiffre d’affaires*
* Pour chacun de ces indicateurs, indiquer son nom, les données utilisées pour le construire et son mode de représentation (liste de valeurs, graphique et type de graphique),
  + *C’est toujours le chiffre d’affaires (le montant des ventes) qui est ventilé par client, par catégorie de produit ou par vendeur. Ces informations peuvent être obtenues à partir des données figurant sur chaque commande.*
  + *Montant des ventes par vendeur : nom du vendeur qui a passé la commande, prix hors taxes facturé au client, date de la commande (pour le filtrage des 90 derniers jours) ; présentation graphique en histogramme.*
  + *Montant des ventes par catégorie de produit : nom de la catégorie de chaque produit vendu dans une commande, prix hors taxes facturé au client pour chaque produit dont on connait la catégorie, date de la commande (pour le filtrage des 90 derniers jours) ; présentation graphique en histogramme.*
  + *Montant des ventes par client : nom du client qui a passé la commande, prix hors taxes facturé au client, date de la commande (pour le filtrage des 90 derniers jours) ; présentation graphique en histogramme.*
* Pour chacun de ces indicateurs expliquer l’information qu’il apporte à Mme Billon.
  + *Montant des ventes par vendeur : cet indicateur permet d’évaluer l’activité des vendeurs sur les 90 derniers jours en établissant un comparatif des performances de chacun en termes de chiffre d’affaires réalisé*
  + *Montant des ventes par catégorie de produit : cet indicateur permet d’évaluer le chiffre d’affaires réalisé par chaque catégorie de produit ainsi que la part de chaque catégorie de produit dans le chiffre d’affaires global réalisé par Spécibike sur les 90 derniers jours*
  + *Montant des ventes par client : cet indicateur permet d’évaluer le chiffre d’affaires réalisé avec chaque client ainsi que la part de chaque client dans le chiffre d’affaires global réalisé par Spécibike sur les 90 derniers jours*
* Combien de devis sont en attente d’une décision du client ?
  + *Cinq devis sont visibles dans la liste*
* Qui est le meilleur client au cours des derniers 90 jours ?
  + *Bernard Laporte, Maelie Torrent*
* Va-t-il le rester si tous les devis sont confirmés ?
  + *Oui car le devis de Maelie Torrent est moins élevé que le montant déjà réalisé le plus élevé*
* Quel vendeur a réalisé le meilleur chiffre d’affaires au cours de ces 90 derniers jours ?
  + *Madame BILLON*
* Quelle catégorie de produits pourrait avantageusement profiter d’une opération de promotion ?
  + *Les accessoires car ils participent très peu au chiffre d’affaires global. Les frais de transport facturés au client étant directement associés aux ventes, ils ne peuvent pas faire l’objet d’une opération de promotion. On pourrait envisager la même chose sur la gamme de vélos Grand tourisme.*
* Quel est le montant du chiffre d’affaires réalisé en janvier ?
  + *Il convient de faire la somme de tous les montants des ventes de ce mois, le tableau de bord affiche cette somme : 22 705,25 €*

### Tableau de bord de l’administrateur du PGI

Observons le tableau de bord que M. Gross a choisi pour avoir une vue d’ensemble des activités réalisée avec le PGI :

## 

### Quiz 8

* Combien d’indicateurs figurent dans ce tableau de bord ? Quels sont-ils ?
  + *Trois indicateurs :*
    - *Les dates et heures des dernières connexions des utilisateurs (en haut à gauche)*
    - *La liste des dernières activités réalisées par les utilisateurs (en bas)*
    - *Le nombre de consultation par types de documents (à droite)*
* Pour chacun de ces indicateurs, indiquer son nom, les données utilisées pour le construire et son mode de représentation (liste de valeurs, graphique, type de graphique),
  + *Les dates et heures des dernières connexions des utilisateurs : la date et l’heure en enregistrées à chaque connexion ; présentation sous la forme d’une liste de données*
  + *La liste des dernières activités réalisées par les utilisateurs : la date et l’heure enregistrées, le nom de l’utilisateur et la description de l’action réalisée à l’aide du PGI ; présentation sous la forme d’une liste de données*
  + *Le nombre de consultation par types de documents : chaque accès à un formulaire du PGI étant enregistré, il est possible de les compter par type de document auxquels ils donnent accès ; présentation sous la forme d’un histogramme*
* Pour chacun de ces indicateurs expliquer l’information qu’il apporte à M. Gross
  + *Les dates et heures des dernières connexions des utilisateurs : qui a utilisé le PGI et quand. Ceci peut permettre de surveiller les utilisateurs, activité qui doit être strictement encadrée dans une charte informatique, cela peut aussi permettre de détecter des accès frauduleux (connexion en pleine nuit, ou tentative de connexion avec un compte d’administrateur…)*
  + *La liste des dernières activités réalisées par les utilisateurs : on s’aperçoit qu’en plus de pouvoir dire qui a utilisé le PGI et quand, il est possible de dire précisément pour quoi faire. Là encore, l’accès à ces informations doit être strictement contrôlé. Il s’agit ici d’assurer la traçabilité des activités de façon à pouvoir retrouver une opération erronée ou illicite.*
  + *Le nombre de consultation par types de documents (à droite) : cet indicateur peut permettre d’évaluer les fonctionnalités les plus fréquemment utilisées dans le PGI, donc également celles qui le sont peu, voire trop peu et pour lesquelles une formation serait nécessaire.*
* Quand M. Burgond a-t-il utilisé le PGI pour la dernière fois ?
  + *Le 13 mars 2012 à 14h32*
* Quels sont les types de documents les plus utilisés dans le PGI durant le mois en cours ?
  + *Les factures (invoice)*
* Qui a rendu l'expédition "OUT/0016" possible et quand ?
  + *Mr Burgond le 13/03/2012 à 12 h 27.*
* Suite à la visite d’un commissaire aux comptes, il s’avère nécessaire de savoir quel collaborateur a enregistré une facture donnée, cette information peut-elle être fournie par le progiciel ?
  + *Oui, assurément, on peut voir que chaque activité élémentaire réalisée avec le PGI est tracée, on peut savoir qui a fait quoi et quand.*

## Construire un indicateur

Mme Billon réalise une extraction des données disponibles dans le PGI. Dans un premier temps, elle réalise les graphiques souhaités à l’aide d’un tableur.

### Quiz 9

* Quelles données doit-elle utiliser pour obtenir l’indicateur « montant des ventes sur le site marchand » ?
  + *Les données qui figurent sur les bons de commande, notamment : prix total hors taxes, le magasin où la commande a été passée (le site web faisant partie des magasins)*
* A partir de ces données, comment calculer cet indicateur ?
  + *Regrouper les ventes qui concernent le magasin web (le site marchand Oxabike), faire la somme des montants facturés*
* Quelles données doit-elle utiliser pour obtenir l’indicateur « part des ventes de chaque magasin dans l’activité globale » ?
  + *Les données qui figurent sur les bons de commande, notamment : prix total hors taxes, le magasin où la commande a été passée (le site web faisant partie des magasins)*
* A partir de ces données, comment calculer cet indicateur ?
  + *Regrouper les ventes par magasin, faire la somme des montants hors taxes par magasin*
* Quels types de graphique sont plus pertinents pour présenter l’indicateur « part des ventes de chaque magasin dans l’activité globale ?
  + *Un camembert peut permettre de visualiser le total des ventes par magasin (boutiques ou web) tout en permettant de mettre en évidence le montant total obtenu par chaque magasin.*
* Comment Mme Billon peut-elle prendre en compte l’évolution des ventes dans le temps ?
  + *En tenant compte des dates des ventes et en cumulant les ventes par mois par exemple. Il est ainsi possible d’observer l’évolution du chiffre d’affaires au fil des mois.*
* Proposer d’autres indicateurs qui seraient utiles à Mme Billon, à Mme Rivaux.
  + *Pour Mme Billon : le chiffre d’affaires réalisé par produit dans le mois; les produits n’ayant fait l’objet d’aucune vente au cours des 3 derniers mois ; la liste des produits les plus rentables au cours des 3 derniers mois ((prix de vente – coût d’achat) \* quantité vendue)*
  + *Pour Mme Rivaux : le nombre de connexions échouées par compte d’utilisateur (un nombre important peut indiquer des tentatives d’accès frauduleuses ou un problème de mot de passe à résoudre) ; la liste des erreurs qui se sont produites dans le PGI triées par type d’erreur et triée par nombre d’erreurs décroissant (ceci permet d’identifier un problème récurrent rencontré par les utilisateurs).*

### En pratique

Démonstration vidéo : fabrication d’un indicateur avec un PGI

Collecter sur votre PGI les données nécessaires à la construction de l’indicateur « montant des ventes par magasin »  et le présenter sous forme graphique.

### Quiz 10

* Pourquoi l’indicateur produit par le PGI peut-il tenir compte de l’ensemble des activités de l’entreprise ?
  + *Parce que le PGI gère les différents processus de gestion de l’entreprise et stocke les données dans une seule base de données à partir de laquelle le PGI peut extraire des informations utiles pour gérer et piloter l’entreprise.*
* Quel est l’intérêt de produire ces indicateurs dans le PGI par rapport à une réalisation sur tableur ?
  + *Les données sont en permanence actualisées puisque le PGI est utilisé pour gérer l’entreprise au quotidien ; nul besoin d’exporter des données vers un tableur (même si cela est possible pour un traitement plus pointu) ; enfin, les indicateurs et tableaux de bord paramétrés dans le PGI peuvent être rendus accessibles à tous les utilisateurs autorisés.*

Synthèse

***« Qu’est-ce qu’une organisation performante ? »***

La performance d’une organisation détermine sa capacité à atteindre certains objectifs quantifiables, par exemples : croissance du chiffres d’affaires, augmentation des parts de marché, amélioration de la fidélité des clients. Ainsi la performance est mesurée à l’aune des objectifs que l’organisation se fixe.

Il est nécessaire de quantifier ces objectifs, donc de disposer d’une valeur qui mesure objectivement un résultat jugé pertinent. Ces valeurs constituent des indicateurs de performance. La valeur de l’indicateur est obtenue par calcul (cumul, moyenne, maximum, minimum, série chronologique..) à partir d’une importante quantité de données. Ainsi, de la fiabilité et de l’actualité des données dépend la qualité de l’indicateur choisi.

La qualité de l’interprétation de ces indicateurs est fonction de leur mode de représentation (présentation en tableaux, sous forme graphique..). La représentation doit permettre d’interpréter rapidement la ou les valeurs des indicateurs en apportant au manager une information synthétique utile pour préparer une décision.

1. CMS : *Content Management System* [↑](#footnote-ref-1)
2. En anglais : *Business Process Modeling* (BPM) [↑](#footnote-ref-2)