

Traitement d'une commande client

On s'intéresse dans ce qui suit au domaine de la gestion commerciale dans une entreprise de distribution, et plus précisément aux activités de traitement d'une commande client.

Quand l'entreprise reçoit un bon de commande émanant d'un *Client*, le *Service Commercial* juge de l'opportunité de satisfaire cette commande. Il décide sur la base d'informations sur le client (client en compte et sans difficulté de paiement). Si la commande est validée, elle est transmise au *Service Produits Finis*.

Si les stocks sont suffisants la commande est immédiatement satisfaite. Le *Service Produits Finis* émet un bon de livraison à destination du client et lui expédie les produits. Dans le cas contraire le *Service Produits Finis* signale au *Service Commercial* que la commande est en attente et émet une demande d'approvisionnement au *Service Réapprovisionnement*.

Ce dernier émet un bon de réapprovisionnement en produits finis auprès du *Fournisseur* concerné.

Dans tous les cas de figure (commande rejetée par le *Service Commercial*, commande livrée, commande en attente), le *Service Commercial* émet un accusé de réception à destination du *client*.

Si la commande a pu être satisfaite, le *Service Commercial* émet un ordre de facturation à destination du *Service Comptable*.

Ce dernier établit et envoie un exemplaire de la facture au *Client*.

TRAVAIL A FAIRE

1. Donner une représentation en boîte noire du processus de traitement d'une commande.
2. Enumérer toutes les entités mettant en œuvre, ou interagissant avec, le processus de traitement d'une commande client.
3. Dessiner le graphe des flux du processus. Il y'a lieu de distinguer les flux physiques des flux d'information.
4. Comment mesurer sa performance ?
5. Apprécier le rôle du SI dans la mise en œuvre de ce processus et comment ce rôle impacte la performance du Processus.
6. Quels types de SI sont mis en jeu dans ce processus ?
7. Y'a-t-il d'autres processus mentionnés dans ce descriptif ? Si oui, nommer les, préciser leurs types et leurs interactions (cartographie).
8. Modéliser en BPMN à l'aide du logiciel Bizagi le processus.