



BTS

2. Les systèmes d'informations



Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com>
Utilisation : Reproduction libre dans un cadre non commercial

2. Les systèmes d'informations

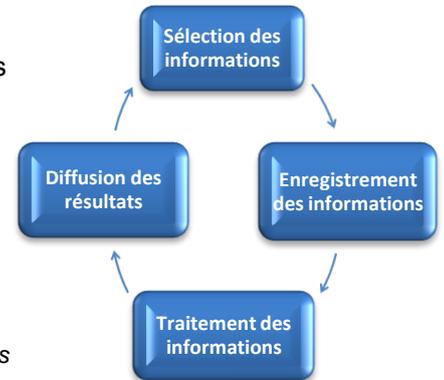
21. Introduction

Tout processus organisationnel humain, repose sur le traitement d'informations et la communication.

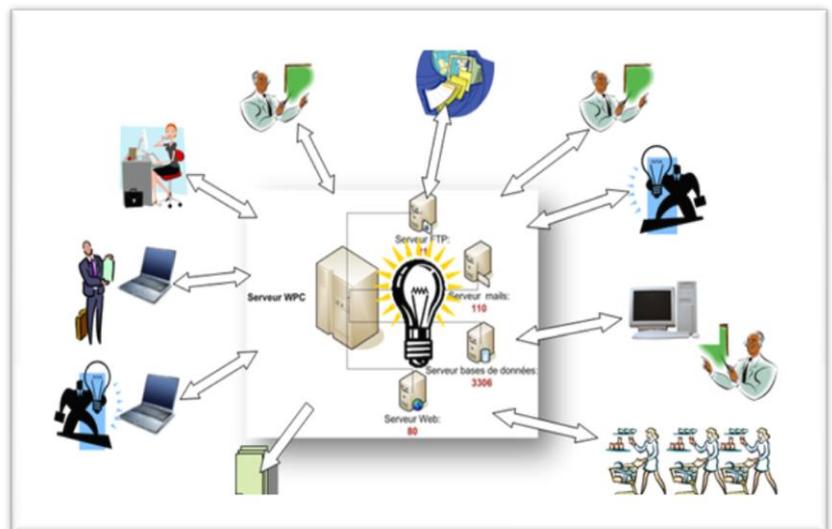
La communication forme un cycle continu qui consiste à sélectionner les informations, puis à les mémoriser afin de les utiliser pour obtenir des résultats qui seront diffusés.

La communication des résultats va à son tour produire des informations qui devront être prises en compte

Exemple : Un responsable vous demande d'organiser une action commerciale, vous **sélectionnez** et **enregistrez** les informations importantes, vous **traitez** ces informations en mettant en place un plan d'action, que vous **concrétisez** sur le terrain. Sa mise en place va produire des rétroactions susceptibles de vous faire procéder à des ajustements.



Par essence un système d'informations est un ensemble complexe à appréhender, composé de nombreuses données utilisées dans des chaînes d'informations, de communications et de décisions. Ces chaînes se situent elles-mêmes dans des contextes géographiques, organisationnels et humains qui vont produire des rétroactions susceptibles à leur tour d'infléchir ou de modifier le système.



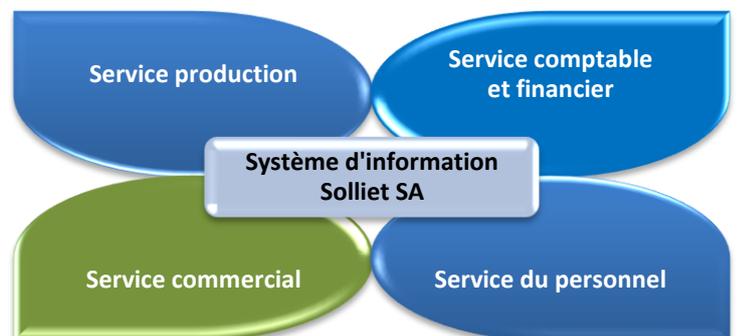
22 – Analyser un système d'informations

• Le système d'information

La représentation d'un système d'information est complexe et difficile à expliquer. Pour comprendre cette richesse et cette complexité, les analystes utilisent la méthode **systemique** qui prend en compte toutes les dimensions du système. Qu'elles soient formelles ou informelles. Le plus souvent elle est menée à partir :

- des instructions ou procédures connues,
- des documents utilisés,
- des interviews du personnel.

Dans le cadre d'une entreprise et pour en simplifier l'étude, le système d'information est souvent décomposé en sous systèmes centrés sur les finalités organisationnelles de la société. Celles-ci recoupent les différents services d'une société.

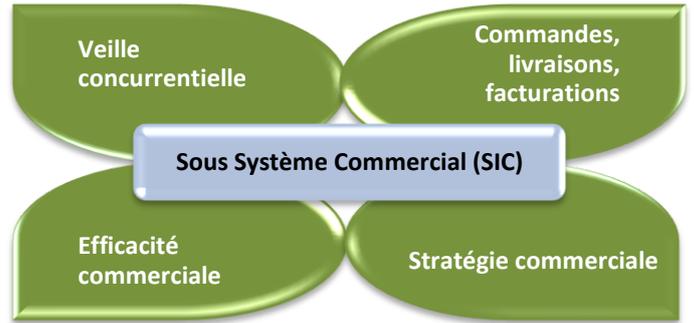


• **Les sous-systèmes**

Chaque service peut être décomposé à son tour en **sous système** plus simple à analyser.

Concrètement se sont des ensembles de tâches confiées à des personnes différentes.

Ces sous systèmes sont matérialisés par des personnes, des locaux, des matériels et une organisation.



• **Les flux**

Les différents services inter-réagissent et il est difficile d'y analyser les flux continus d'informations. C'est la raison pour laquelle l'analyse d'un processus, est souvent réalisée comme si il possédait un début et une fin en éliminant l'aspect rétroaction. Dans ce cas le processus est décomposé en tâches et peut être représenté ainsi :



• **Les tâches**

Un processus de travail est composé de tâches qui se suivent de façon chronologique.

Le plus simple pour analyser les flux d'informations d'un service, consiste finalement à décomposer le champ d'étude en tâches simples à comprendre et à expliquer.

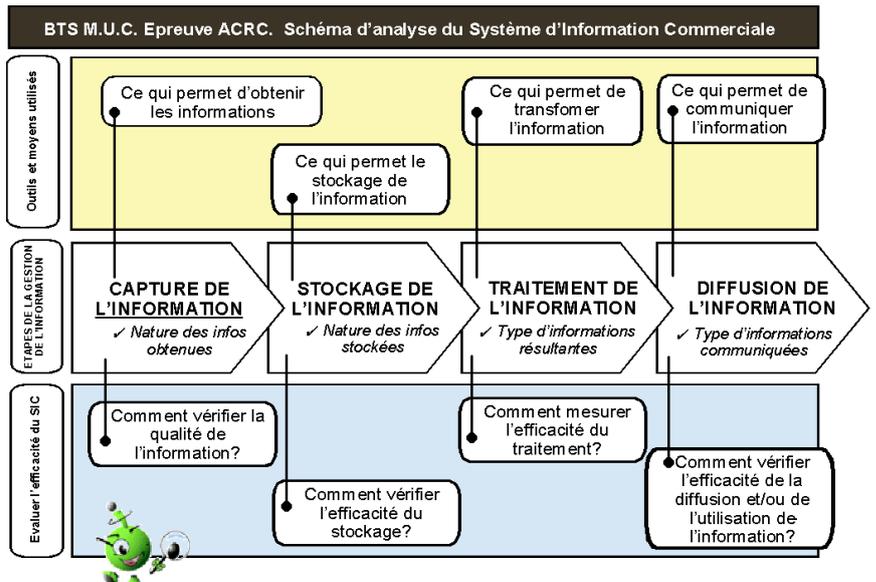
Exemple : Sous système de gestion des commandes, livraisons et facturations



Pour chaque tâche il y a lieu de s'interroger sur les informations utilisées, les traitements, les contrôles et la qualité du système. Le schéma suivant explique bien cette problématique.

Source :

<http://espace.muc.free.fr>



• Tableau d'analyse des tâches

Toute tâche génère un **flux d'informations** réalisé par des **hommes** ou des **machines** à l'aide de **programmes**. Ce sont ces composants qui doivent être analysés dans le cadre d'une mission ou d'un SIC.

Le tableau suivant permet de décrire l'organisation et le déroulement d'un processus.

Méthode de travail :

1. Indiquer dans la colonne de droite la personne ou le service concerné par la tâche,
2. Décomposer dans la 2^e colonne la chronologie des opérations réalisées de façon très détaillée et rigoureuse sans rien oublié,
3. Noter dans la 3^e colonne les moyens mis en œuvre,
4. Inscrire dans la partie droite les problèmes rencontrés.

Processus : Vente			
Service ou personnes	Taches réalisées : informations saisies, stockage, traitement, contrôle, éditions etc.	Matériels et logiciels utilisés	Remarques / Problèmes
Caissière	Lecture du code barre	Pistolet	Code barre souvent illisible
Caissière	Edition de la facturette Encaissement de la vente	Caisse	
	Transfert automatique des infos sur CEGID - MAJ des stocks - MAJ des ventes et statistiques de ventes	Serveur + Logiciel CEGID	

Processus : Gestion des stocks			
Service ou personnes	Taches réalisées : informations saisies, stockage, traitement, contrôle, éditions etc.	Matériels et logiciels utilisés	Remarques / Problèmes
Directeur	Chaque soir édition : - Statistiques journée par produit et par vendeur - Stocks minimum atteint	Serveur + Logiciel CEGID	Stocks de sécurité trop faible => Rupture de stock
	Nuit : Transfert des infos journées au siège sociale à Paris	Serveur + Logiciel CEGID	
Paris	- Transfert automatiques des commandes à la centrale d'achat - Confirmation de la commande auprès du magasin	Serveur + Logiciel CEGID	
Centrale d'achat	Livraison sous 7 à 10 jours		Rupture de stocks fréquentes
	- etc.		

Pour décrire le Systèmes d'information, il faut définir tous les processus mis en œuvre dans l'UC, puis réaliser un tableau d'analyse pour chaque Processus. L'ensemble des tableaux doit décrire et analyser l'intégralité des circuits et des flux d'information.

Important : La description des informations, des procédures et de l'organisation informatique doit être **rigoureuse et méthodique**. Elle doit être quasi journalistique et ne rien laisser dans l'ombre afin que le lecteur ou l'auditeur comprennent l'organisation mise en œuvre et ses enjeux. La technique du QQQQP (Qui, Quand, Où, Quoi, Comment, Pourquoi, Combien) peut vous aider dans ce travail.

Le plus simple est de décrire cette mise en œuvre de façon **chronologique**.

Exercice 1

Schématisation des circuits d'information

Exemple: Régulièrement des commandes sont prises et enregistrées par des représentants pour des clients insolvable. Cela génère des conflits avec les représentants et donne une mauvaise image de la société auprès des clients concernés.

Le tableau d'analyse des prises de commande est le suivant :

Services ou personnes	Taches réalisées	Matériels	Problèmes rencontrés
Représentant	(1) Saisie des commandes auprès des clients (2) La commande est envoyées au serveur par connexion ADSL sécurisée	PC Portables du représentant + Connexion internet	
Service commercial	(3) Accusé réception de la commande au représentant par Mel (4) MAJ fichier client (5) Contrôle disponibilité (6) Contrôle fiabilité client	Serveur + Ciel gestion commerciale	
Magasin	(7) Réception par l'intranet de l'ordre de préparation de la commande par le réseau intranet (8) Préparation de la commande (9) Validation du bon de livraison sur le réseau	Serveur + Ciel gestion commerciale	
Service expédition	(10) Edition du bon de livraison et de la facture (11) Le bon de livraison et la facture sont joints au colis (12) Expédition	Serveur + Ciel gestion commerciale	
Service commercial	(13) MAJ Statistique commerciale (14) MAJ statistiques représentant	Serveur + Ciel gestion commerciale	

Origine du problème

Solution possible

23. Visualisations un système d'information

Le SIC représente l'ensemble du dispositif (moyens, procédures, personnes) de collecte, d'analyse et de diffusion de l'information commerciale au sein d'une entreprise.

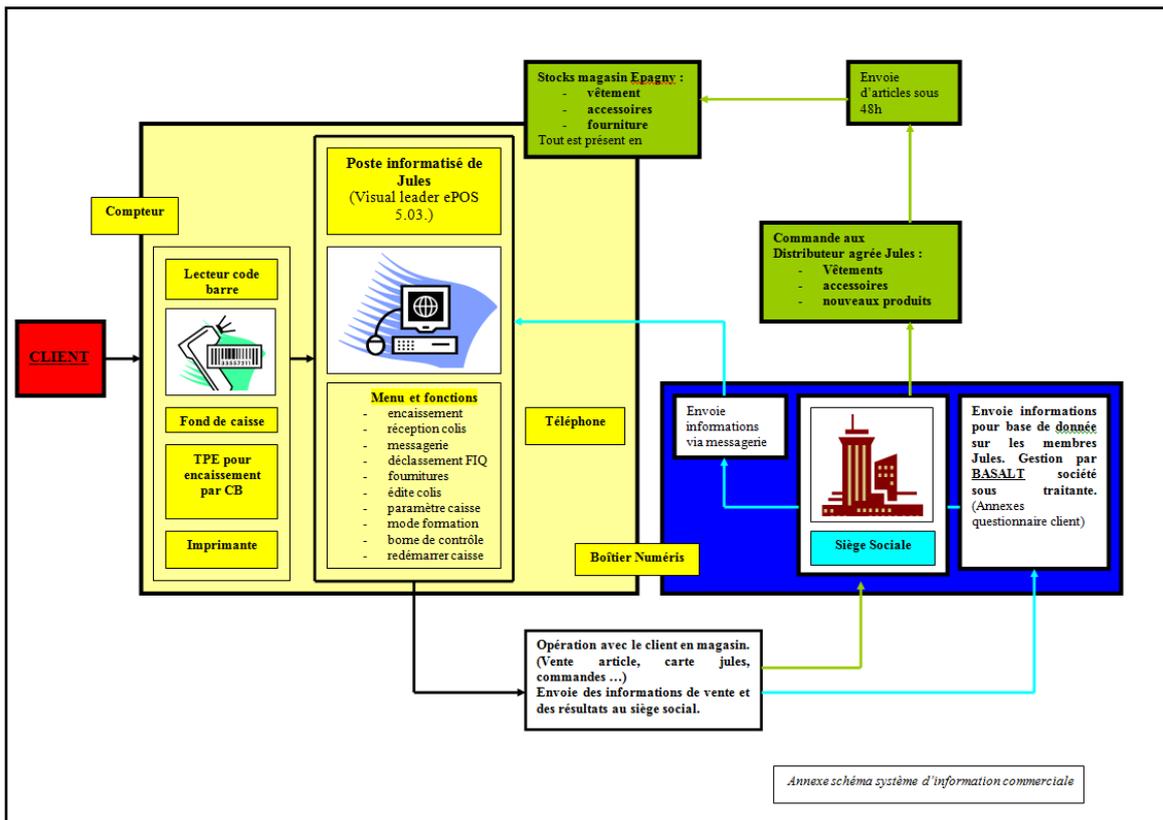
Les tableaux d'analyse décrivent de façon linéaire les tâches et ne montrent pas les rétroactions. La schématisation d'une procédure résout ses difficultés et rend les explications plus efficaces et en simplifie la compréhension. C'est la raison pour laquelle cette représentation est demandée dans l'épreuve d'ACRC.

Le SIC met en évidence :

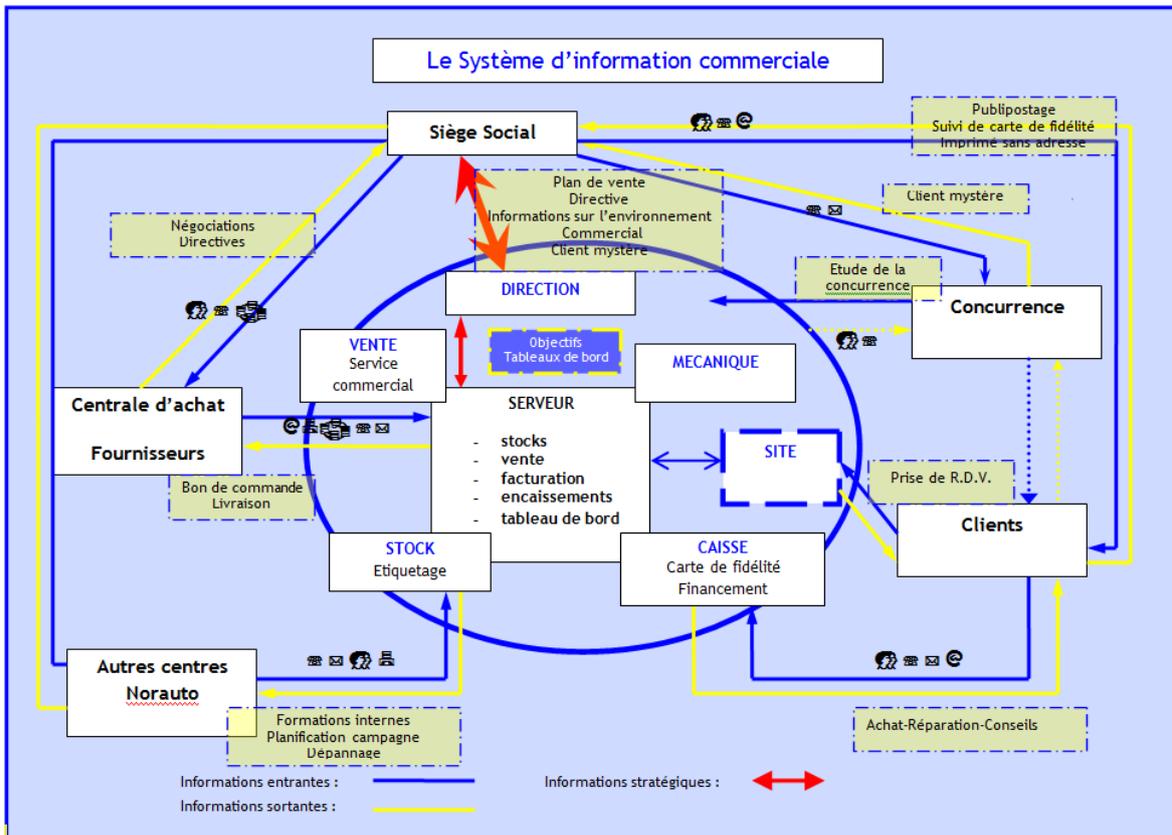
1. Les différents intervenants et la chronologie de leurs interventions
2. Les informations échangées ou transmises
3. Les traitements réalisés sur les informations

4. Les matériels et les logiciels utilisés

Exemples : Schéma descriptif du système d'information commerciale d'un magasin d'habillement.



Exemples : Schéma descriptif du système d'information commerciale de Norauto.





BTS

2. Les systèmes d'informations



Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com>

Utilisation : Reproduction libre dans un cadre non commercial

Exercice 2

La mise en œuvre du SIC dans le cadre d'une mission

Travail à faire :

1. Choisir une mission qui sera présentée à l'épreuve d'ACRC
2. Faire la liste des procédures mises en œuvre dans le cadre de cette mission
3. Faire les tableaux d'analyse des ces procédures
4. Représenter sous une forme schématique les flux et traitements d'informations

Exercice 3

Le SIC de l'UC

Présenter le SIC de votre unité commerciale

1. Faire la liste des procédures mises en œuvre dans le cadre de votre unité commerciale
2. Représenter sous une forme schématique les procédures