

Proposition de scénario pédagogique basé sur l'exploitation d'un PGI

LACROIX Electroménager Diffusion

Caractéristique 1

Une division modulaire des processus

QUESTIONS

- Remplissez le tableau joint en annexe en reliant chaque mission au **personnel** intéressé. Vous préciserez également les **modules** du PGI concernés.
- Reprenez la **fiche de poste** de Louis COURDIER présentée dans la mise en situation. Déclinez celle-ci en une **liste de tâches** que vous rattacherez au **module** concerné pour sa réalisation.
- Vous listerez pour chaque module **les acteurs internes** et **externes** potentiellement concernés. Pour chacun des acteurs repérés vous donnerez un exemple concret de communication professionnelle.
- A chaque tâche mentionnée dans le tableau joint en annexe vous associerez une situation de communication en prenant soin de préciser les **acteurs internes** et **externes** concernés ainsi que les autres **composantes (Canal, message et contexte)**.

Tâches effectuées	Personnes concernées								Module du PGI concerné
	Jean TRANSEN	Alain TERCIER	Ludovic SCHARBY	Pierre LECOMTE	Sylvie MERIEUX	Mélanie BERTRAND	Commerciaux	Michel HURSTEL	
Saisie des coordonnées d'un contact rencontré sur un salon							✓		CRM Gestion commerciale
Enregistrement du véhicule de livraison acquis				✓					Immobilisations
Création d'un nouvel article commercialisable		✓							Gestion commerciale CRM
Réalisation d'un devis au client BELLANGER					✓		✓		CRM Gestion commerciale
Réalisation de la déclaration de TVA du mois de septembre			✓	✓					Comptabilité
Consultation des ventes par commercial	✓								CRM
Enregistrement de la date du RDV pris avec un prospect							✓		CRM
Vérification des bons de réception fournisseurs								✓	Gestion commerciale

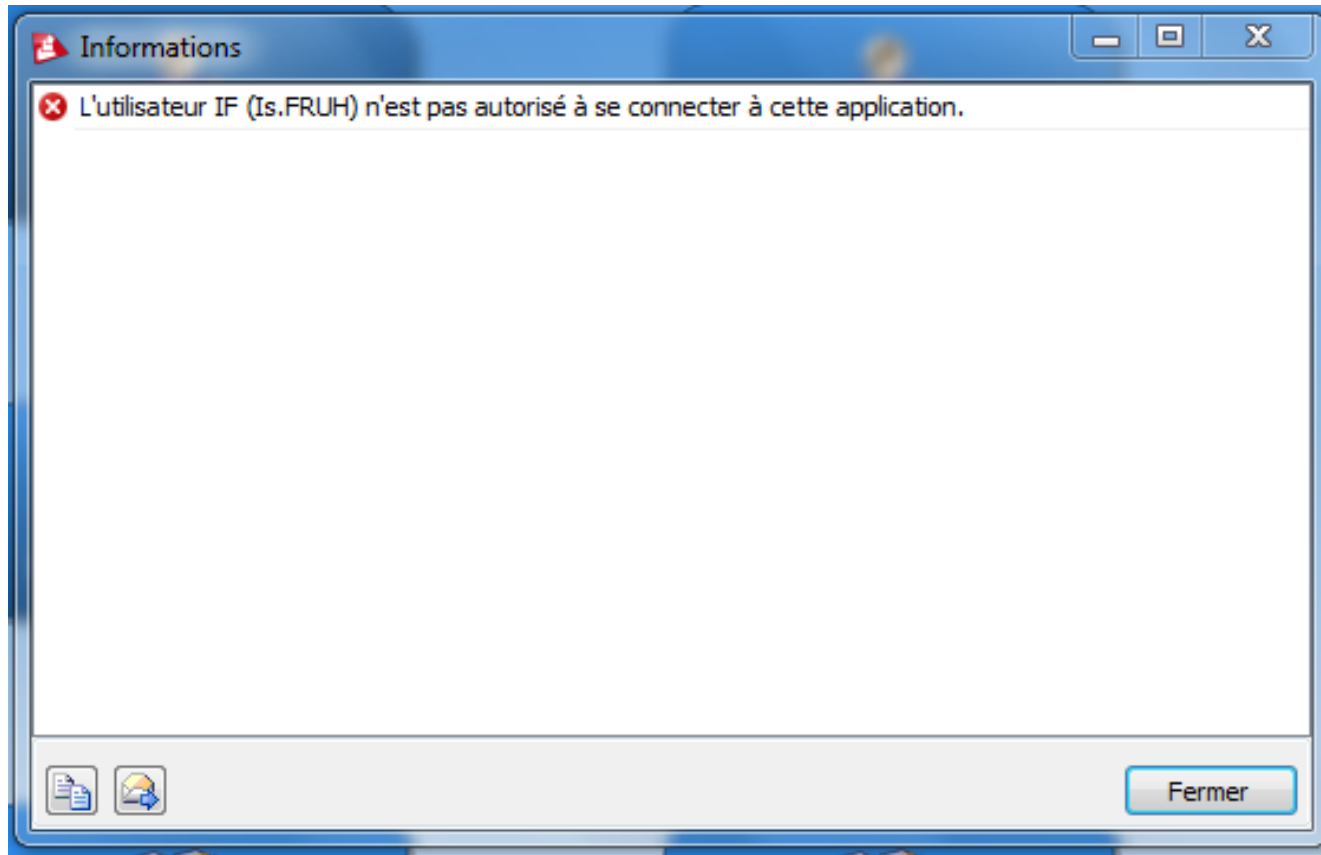
Tâches	Acteurs		Situation de communication	Canal	Contexte	Message
	<i>Interne</i>	<i>Externe</i>				
Enregistrement d'une piste, d'un prospect	Commercial	Prospect	Demande d'information	Face à face Email	Salon professionnel	Articles Prix Réductions
Réapprovisionnement d'articles	Responsable achats	Fournisseur	Création d'un bon de commande fournisseur	Courriel	Fournisseur habituel Stock minimum atteint	Quantité Articles Délais

Caractéristique 2

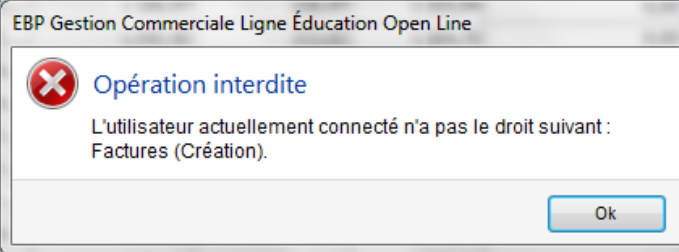
Une division modulaire des processus dans une base de données commune

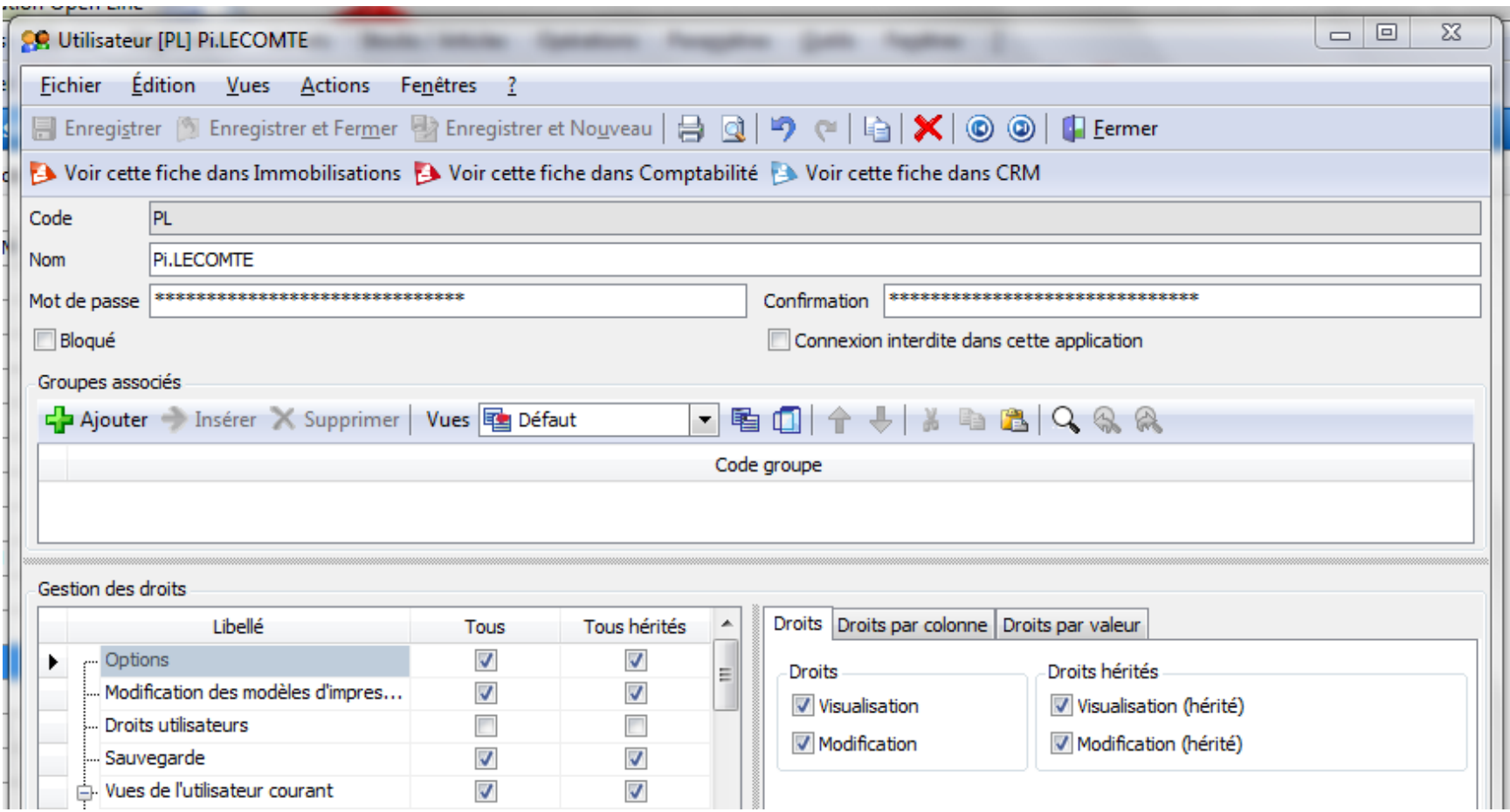
QUESTIONS

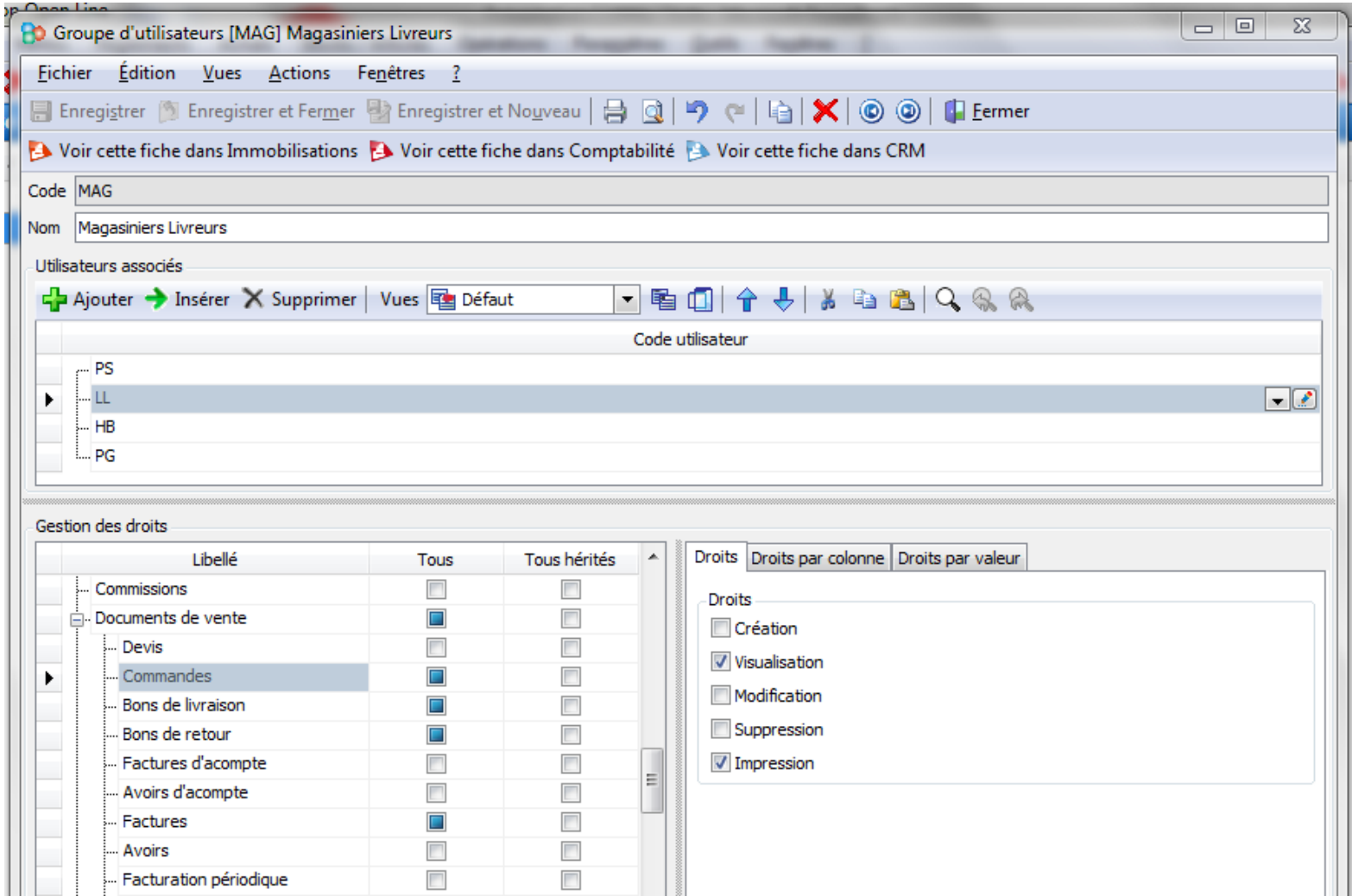
- Connectez vous avec **l'identifiant** et **mot de passe** d'Isabelle FRUH PGI de l'entreprise. Accédez alors aux différents modules du PGI. Que constatez-vous ?
- Toujours sous l'identité de FRUH Isabelle vous vous connectez au module gestion commerciale et procédez à la création d'un devis, à la création d'une facture et à la visualisation des factures établies. Que constatez vous pour chacune de ces actions ?
- Vérifier les droits affichés sur la fiche de droit d'Isabelle FRUH. Concluez sur les symboles utilisés .
- Quels utilisateurs possèdent les droits de **modifier les droits utilisateurs**?
- Quels points communs y a-t-il entre FRUH BERON et COURDIER en termes de droits ?
- En fonction du descriptif de la fiche de poste créez le **groupe des magasiniers livreurs** et affectez-y les personnels concernés.



<input type="checkbox"/>	Numéro du document ▾	Date	Nom du client	Montant total HT	Montant de TVA	Montant TTC	Montant de l'acompte	Net à payer	Imprimé	Dépôt	Multi dépôts	Solde dû
<input checked="" type="checkbox"/>	FA00185	27/09/2011	ELECTRO CO...	5 127,67	1 005,02	6 132,69	0,00	6 132,69		Principal		6 132,69
<input type="checkbox"/>	FA00184	16/08/2011	FELDEN ELEC...					1 323,94		Principal		1 323,94
<input type="checkbox"/>	FA00183	16/08/2011	GIRAUD ELEC...					1 304,72		Principal		1 304,72
<input type="checkbox"/>	FA00182	16/08/2011	KELLER MENA...					1 412,58		Principal		1 412,58
<input type="checkbox"/>	FA00181	16/08/2011	LADWIG CON...					2 280,23		Principal		2 280,23
<input type="checkbox"/>	FA00180	28/07/2011	OBERLAG CO...					1 113,80		Principal		1 113,80
<input type="checkbox"/>	FA00179	28/07/2011	OBERLAG CO...					1 712,44		Principal		1 712,44
<input type="checkbox"/>	FA00178	28/07/2011	ELECTRISCH...					1 020,14		Principal		1 020,14
<input type="checkbox"/>	FA00177	28/07/2011	HAUSHALTAU...					1 197,10		Principal		1 197,10
<input type="checkbox"/>	FA00176	28/07/2011	MANN MOBIL...	1 682,74	0,00	1 682,74	0,00	1 346,19		Principal		1 346,19
<input type="checkbox"/>	FA00174	28/07/2011	MDA ELECTR...	1 877,89	368,07	2 245,96	0,00	2 095,96		Principal		2 095,96
<input type="checkbox"/>	FA00173	28/07/2011	FERBER CON...	1 509,31	295,82	1 805,13	0,00	1 555,13		Principal		1 555,13
<input type="checkbox"/>	FA00171	25/07/2011	ELECTROMEN...	5 344,13	1 047,45	6 391,58	0,00	6 391,58		Principal		6 391,58
<input type="checkbox"/>	FA00170	25/07/2011	ELECTROMEN...	3 758,64	736,69	4 495,33	0,00	3 995,33		Principal		3 995,33
<input type="checkbox"/>	FA00169	25/07/2011	ELECTROMEN...	758,33	148,63	906,96	0,00	906,96		Principal		906,96
<input type="checkbox"/>	FA00168	25/07/2011	LES CONQUE...	4 780,66	937,01	5 717,67	0,00	4 967,67		Principal		4 967,67
<input type="checkbox"/>	FA00167	20/07/2011	SCHAEFFER ...	3 335,40	653,74	3 989,14	0,00	3 489,14		Principal		3 489,14







Caractéristique 3

Mise à jour des données en temps réel de tous les modules liés à la base de données

QUESTIONS

- A partir du **diagramme évènement résultat** fourni en annexe identifiez et classez chronologiquement les documents commerciaux générés.
- Pour chacun d'eux précisez s'ils ont été **créés** ou **générés automatiquement**.
- Le 15/09 Isabelle FRUH a renseigné dans la base de données un devis adressé au client ELECTRO CONFORT PLUS. A cette date tous les articles étaient disponibles en stock à l'exception des « *cuisinières mixtes 3+1 foyer BEKO* ». Le client préfère après contact recevoir une livraison partielle immédiate des articles. Utilisez le diagramme évènement résultat et votre PGI pour suivre le processus de traitement et retrouver l'ensemble des documents et productions .

Caractéristique 3

Mise à jour des données en temps réel de tous les modules liés à la base de données

QUESTIONS

- Analysez la facture adressée au client ELECTRO CONFORT PLUS en date du 27/09. Quelles **informations** contient-elle ? Qualifiez chaque information (**qualitative et quantitative**).
- Fournissez les **informations qualitatives** et **quantitatives** en réponse aux informations recherchées listées dans le tableau joint en annexe. Détaillez la méthode de recherche (chemin d'accès à l'information)

LACROIX Electroménager Diffusion

Informations générales

Número: FA00185 Date: 27/09/2011

État: Provisoire

Dépôt: Principal

Informations du tiers

Code tiers: CE00002 Civilité: Nom: ELECTRO CONFORT PLUS

Adresse: 12 ROUTE DU POLYGONE

Code postal: 67100 Ville: STRASBOURG

Mode de règlement:

Détail **Récapitulatif** Facturation Livraison Échéances Compléments Acomptes Notes

Insérer Supprimer Vues Vue standard HT

Générer l'article Détail Recalculer Attribuer série/lot N° série/lot Recharger l'article Intervenants
Base de calcul TTC

Code article	Référence client	Description	Quantité	Code unité	Dépôt	Série/lot	Date limite	PV HT	% remise unitair...	Montant Net HT	TVA
Transféré de : Bon de livraison N° BL00180 du 23/09/2011.											
AR121745		Réfrigérateur 2 portes 232 litres ARISTON 745ST Bleu marine - Classe A+ Froid ventilé	3	Réfrigérateur	Principal			410,19		1 230,57	19,60
AST63160		Centrale vapeur 2200 W ASTORIA RC160A	2,00	Centrale vapeur	Principal			196,88		393,76	19,60
BEK21402		Congélateur armoire 174 litres BEKO FNE21402 Classe A+ 7 compartiments	4	Congélateur	Principal			340,56		1 362,24	19,60
BEK72606		Plaque de cuisson gaz 4 foyers BEKO FGL TX606	3	Plaque cuisson	Principal			255,60		766,80	19,60
Transféré de : Bon de livraison N° BL00182 du 25/09/2011.											
BEK53211		Cuisinière mixte 3 +1 foyers BEKO CS63211 P - Multifonction, catalyse	5	Cuisinière mixte	Principal			274,86		1 374,30	19,60

Total Brut HT: 5 127,67

% Remise: 5,00 Soit: 256,38

Port HT: 50,00 TVA Port: 19,60

% Escompte: 0,00 Soit: 0,00

Total TTC: 5 885,86

Net à payer: 5 885,86

Informations recherchées	Réponses	Méthode de recherche
Pour l'article BOS21569, indiquez : <ul style="list-style-type: none"> - la valeur du stock - le nombre d'unités réellement en stock - la quantité minimum en stock - la quantité maximum - le seuil de réapprovisionnement 	<ul style="list-style-type: none"> - Valeur du stock : 1 786,50 € - Stock réel : 9 unités - Quantités minimum en stock : 5 - Quantité maximum en stock : 20 - Seuil de réapprovisionnement : 10 	Gestion commerciale ⇒ Stock/articles ⇒ Articles Ouvrir la fiche article correspondant à la référence de l'article BOS21569. Rechercher dans l'onglet stock
Quelle est la référence du sèche-linge frontal à évacuation 6 kg FAR SLEM 08 ? Quel est le fournisseur retenu pour livrer cet article ? Quels sont les deux autres fournisseurs susceptibles de livrer cet article ?	<ul style="list-style-type: none"> - Référence : FAR10208 - Fournisseur retenu : FAR DISTRIBUTION ÉLECTROMÉNAGER DIFFUSION - Autres fournisseurs : Électroménager Diffusion et Favier électroménager diffusion 	Gestion commerciale ⇒ Stock/articles ⇒ Articles Rechercher la référence de l'article en classant les articles de la famille lave-linge par ordre alphabétique Utiliser la zone de recherche en indiquant le libellé de l'article Ouvrir la fiche article FAR10208
Quelle est la description commerciale de l'article référencé CAN17266 ? Quels sont les deux fournisseurs référencés pour cet article ? Lequel a été retenu ? Pourquoi ?	<ul style="list-style-type: none"> - Lave-linge frontal 6 kg CANDY CTF1266 Classe AAB - Fournisseurs référencés : Candy France Distribution et Électroménager diffusion - Fournisseur retenu : CANDY : Meilleur prix 207 € Délai de livraison le plus rapide Minimum de commande le plus faible 	Gestion commerciale ⇒ Stock/articles ⇒ Articles Ouvrir la fiche article FAR10208 Utiliser l'onglet Description commerciale Utiliser l'onglet fournisseur

Caractéristique 4

Une identification simplifiée des traitements effectués et une adaptation des processus de l'entreprise au PGI

QUESTIONS

- Retrouvez le **stock réel** de chacun des articles présents dans le devis à adresser au client MENAGER LORRAIN. Vous analyserez son évolution après chaque opération effectuée auprès de ce client jusqu'à la validation de la facture.
- **Créez le devis** adressé au client MENAGER LORRAIN et procédez ensuite au traitement de l'ensemble des opérations le concernant. Remplissez à chaque étape le tableau fourni en annexe en renseignant les **actions résultantes** de votre tâche sur l'ensemble des modules.
- Une **erreur** a été commise par la directrice commerciale lors de la création de la facture. En effet celle-ci a omis de renseigner la remise de 10 % rattachée à cette opération et a validé cette dernière. Mesurez les **conséquences** de cette erreur et apportez des pistes **d'actions correctives**.

	Actions résultantes dans les principaux modules (1)		
Actions	C.R.M	Gestion commerciale	Comptabilité
Création du devis MENAGER LORRAIN dans le module CRM	Mise à jour du tableau de bord	Mise à jour automatique des devis (Statut « En attente »)	
Transfert du devis en bon de commande		Le prospect est transféré en client dans la base. Mise à jour automatique des commandes (Statut « Non livrée ») Information sur l'indisponibilité de certains articles	
Livraison des articles disponibles		Mise à jour automatique des bons de livraison. La commande prend le statut « Partiellement livrée ». Le stock des articles est mis à jours.	
Commande des articles en rupture	---	---	---

Caractéristique 5

Une vision d'ensemble de l'activité de l'entreprise

QUESTIONS

- Recherchez dans les **tableaux de bord** des différents modules les informations listées dans le tableau fourni en annexe. Vous renseignerez la méthodologie et l'action entrante permettant d'incrémenter l'information.
- Analysez les variables liées au tarif de l'article Lave linge séchant top 8 kg BAUKNECHT ETD44 187S. Qu'elles sont les conséquences d'un changement de mode de fixation des prix, d'un changement de taux de marge ?

Information recherchée	Réponses	Module	Élément déclencheur
Nombre de pistes converties	159	CRM	Les devis proposés et créés ou générés dans le CRM
Chiffre d'affaires du mois de juillet	182272 €	Gestion commerciale CRM	Factures validées
Solde du compte bancaire BP de Strasbourg	216208 €	Comptabilité	Règlements reçus des clients
Valeur du matériel de transport	76594 €	Immobilisation	Implantation des immobilisations et affectation par compte.
...

The screenshot shows a software window titled 'Article [BAU55187] Lave linge séchant top 8 kg BAUKNECHT ETD44 187S'. The interface includes a menu bar (Fichier, Édition, Vues, Actions, Fenêtres, ?) and a toolbar with icons for 'Enregistrer', 'Enregistrer et Fermer', 'Enregistrer et Nouveau', 'Imprimer', 'Annuler', 'Revenir en arrière', 'Revenir en avant', 'Supprimer', 'Actualiser', 'Recharger', and 'Fermer'. Below the toolbar is a navigation bar with 'Historique', 'Liste des mouvements de stock', 'Créer un bon d'entrée', 'Créer un bon de sortie', and 'Statistiques'. The main area contains a form with the following fields: 'Code' (BAU55187), 'Type' (Bien), 'Familie' (LAVLING), and 'LAVAGE DU LINGE'. The 'Libellé' field contains 'Lave linge séchant top 8 kg BAUKNECHT ETD44 187S'. Below this is a 'Detail' tabbed interface with sub-tabs for 'Stock', 'Divers', 'Comptabilité', 'Image', 'Articles liés', 'Fournisseurs', 'Tarifs clients', 'Tarifs fournisseurs', 'Références', 'Web', and 'Notes'. The 'Description commerciale' section features a rich text editor with a toolbar and the text 'Lave linge séchant top 8 kg BAUKNECHT ETD44 187S - Cuve inox - Classe AAA'. The 'Tarif' section includes: 'Fixer' (% marge), 'Prix d'achat' (503,00), 'Frais %' (0,00), 'Prix de revient' (503,00), 'Taux de marge %' (60,00) resulting in '301,80', 'Taux de marque %' (37,50), 'Prix de vente HT' (804,80), 'Taux de TVA %' (19,60) resulting in '157,74', and 'Prix de vente TTC' (962,54). The 'Eco-contribution' section shows 'D3E00003' and 'ELECTROMENAGER' with a value of '6,00'. The 'Description générale' section includes: 'Quantité par défaut' (1), 'Unité de vente' (LLSL), 'Code barre', 'Sous-famille' (LLST), 'Décimales des prix' (2), 'Fournisseur' (BAUKNECHT), 'Unité d'achat', and 'Coefficient de conversion achat/vente' (1). The 'Compléments de facturation' section includes: 'Statut' (Actif), 'Non facturable sur documents', 'Non imprimable', and 'Non inclus'.