

BTS ASSISTANT DE GESTION DE PME-PMI

E 6.1	Analyse du système d'information et des risques informatiques
--------------	--

Durée : 2h30 maximum

Coefficient : 2

Cas : SURGAND SA

Ce sujet comporte 16 pages numérotées dont 10 pages d'annexes.

Logiciels à mettre en œuvre :

- un système d'exploitation
- un SGBDR

Liste des annexes à consulter :

- Annexe 1 : Schéma événement-résultat du processus actuel de vente à la demande
- Annexe 2 : Étiquette du produit « ARBANITE »
- Annexe 3 : Fiche descriptive du produit « ARBANITE »
- Annexe 4 : Fiche de sécurité du produit « ARBANITE »
- Annexe 5 : Extrait du catalogue des produits
- Annexe 6 : Extrait du tarif pour les professionnels
- Annexe 7 : Bon de livraison (au début du processus)
- Annexe 8 : Bon de livraison annoté (à la fin du processus)
- Annexe 9 : Accusé de bon de commande
- Annexe 10 : Programme de fabrication

Documents à rendre avec votre copie :

- Document A : Nouvelle organisation du processus de gestion des étiquettes
- Document B : Schéma simplifié de l'infrastructure du réseau et des outils informatiques
- Document C : Gestion des droits d'accès aux fichiers
- Document D : Schéma relationnel de la base de données « SURGAND.MDB »

Barème :

- Partie 1 : Améliorer le processus de vente à la demande 6 points
- Partie pratique : Interroger et améliorer une base de données 7 points
- Partie 2 : Garantir l'accessibilité et la sécurité des informations 7 points

20 points

Présentation de l'entreprise

Historique

Fondée en 1925 par Jean Baptiste SURGAND, l'entreprise alsacienne était à l'origine spécialisée dans l'outillage à bois. En 1958 l'entreprise devient la société anonyme « Jean SURGAND ». C'est à cette époque qu'elle se réoriente, à la demande des ébénistes, vers la fabrication de produits de finition (teintes, vernis et cires) et abandonne progressivement l'outillage.

L'entreprise SURGAND, au capital de 45 735 euros, emploie actuellement 10 salariés (cf. l'organigramme ci-dessous).

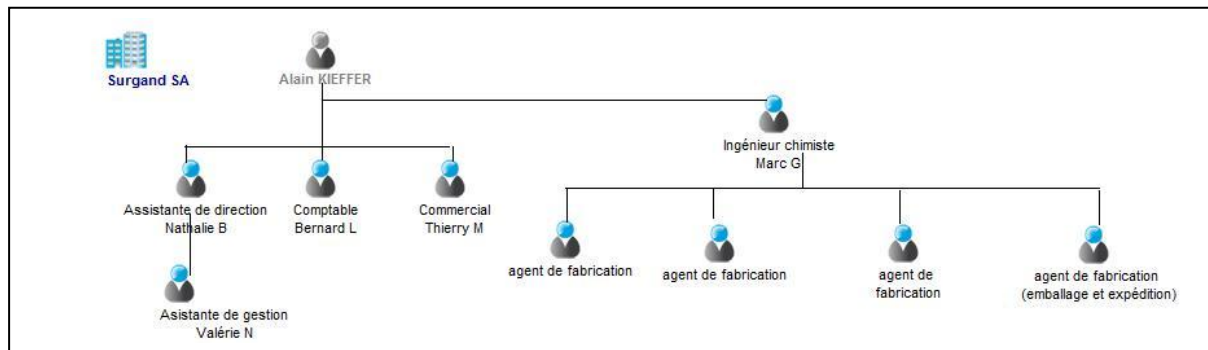


Figure 1 : Organigramme de la société SURGAND SA

Activités

L'entreprise SURGAND possède un atelier de fabrication et un laboratoire où sont effectués les contrôles qualité et où sont développées de nouvelles formules de fabrication. Une vaste gamme de produits est commercialisée auprès de la filière professionnelle (ébénistes, antiquaires, restaurateurs de meubles anciens...) et à travers un réseau de distribution implanté sur l'ensemble du territoire français et à l'étranger.



Les matières premières et les produits semi-finis entrant dans la composition des colorants, vernis et pâte à bois nécessitent un stockage et une manipulation très stricts car ces produits sont souvent classés parmi les produits dangereux. Comme dans toutes les entreprises chimiques, des textes règlementaires régissent les conditions de stockage, de transport et d'étiquetage des différents produits.

Contexte de l'étude

Confronté à différentes difficultés organisationnelles, dues notamment aux absences de nombreux salariés du fait d'une importante épidémie de grippe, Alain Kieffer, dirigeant de la société, souhaite faire un « état des lieux » de son système d'information et proposer des améliorations du système existant pour pallier les dysfonctionnements constatés.

Cette étude comprend deux parties :

- dans un premier temps, il s'agit d'améliorer le processus de vente à la demande ; cette partie comprend des travaux réalisés sur un poste informatique afin de valider et de modifier une base de données existante.
- dans un deuxième temps, il vous est demandé d'améliorer la sécurité informatique en sécurisant le partage et la sauvegarde des fichiers.

1^{ère} PARTIE : Améliorer le processus de vente à la demande

En plus de la vente des produits du catalogue, l'entreprise propose à ses clients une vente à la demande. Ce processus consiste à fabriquer un produit spécifique sur commande du client. Pour se prémunir contre les défauts de paiement l'entreprise SURGAND demande aux clients d'accompagner l'acceptation du devis d'un prépaiement.

Une grande partie des tâches administratives du processus relève de la responsabilité de l'assistante de gestion.

Interview de l'assistante de gestion : Valérie N.

Q : Pourriez-vous m'expliquer les différentes étapes d'une vente à la demande ?

N : Je n'interviens pas immédiatement dans le processus. C'est Thierry, notre commercial, qui se charge de saisir les informations qui composent la commande grâce au module de gestion commerciale de notre PGI. Afin d'établir le devis, il consulte l'ingénieur chimiste puis il envoie le devis accompagné de la demande de prépaiement au client. Bien sûr toutes les demandes n'aboutissent pas : si un produit n'est pas conforme, nous refusons la commande.

Comme le montre le schéma du processus (cf. *Annexe 1*), je n'interviens qu'au retour de devis. C'est là que je vérifie si celui-ci est bien accepté et accompagné du prépaiement. Si tout est bon, j'imprime le bon de livraison (cf. *Annexe 7*), je le mets dans la casier de l'agent de fabrication et j'envoie au client l'accusé de commande (cf. *Annexe 9*). Dans le cas contraire, je mets la commande en attente et je préviens le client que son dossier n'est pas complet.

Q : Donc vous utilisez des outils informatiques pour toute l'activité de l'entreprise.

N : Oui et non. Beaucoup de tâches nécessitent un ordinateur, mais parfois il faut se déplacer car les fichiers ne sont pas tous accessibles ou utilisables depuis n'importe quel poste de travail. Prenons les étiquettes des produits (cf. *Annexe 2*) ; chaque produit a sa propre étiquette et comprend des informations sur la dangerosité, des phrases décrivant les risques, des icônes.... Or ces étiquettes sont imprimées à partir d'un logiciel de mise en page qui n'est installé que sur mon poste. Si vous analysez le schéma du processus, vous verrez que les demandes d'impression d'étiquette me sont transmises, ce qui occasionne souvent une perte de temps...

Nous en avons déjà parlé avec monsieur Kieffer, et nous pensons équiper l'atelier d'un poste informatique afin de pouvoir imprimer directement les étiquettes sur place. Ceci aurait un autre avantage : nous pourrions remplacer les annotations sur le bon de livraison (cf. *Annexe 8*) par une saisie informatique pour le suivi et le contrôle qualité.

Q : D'accord. Et que devient le colis ? Comment faites-vous pour l'expédier ?

N : C'est là que j'interviens à nouveau. Je garde une copie du BL annoté (cf. *Annexe 8*) et j'affrète un transporteur. Je vais vous montrer sur mon ordinateur, j'ai un lien vers le site du transporteur qui me permet d'enregistrer directement chez eux le colis et ses caractéristiques

Q : Quelles caractéristiques ?

N : Oh, là on rentre dans un domaine complexe ! Nous manipulons et expédions des produits chimiques... Donc des produits dangereux ! En plus des étiquettes des produits, il faut un étiquetage spécial pour le transport. Tout ça fait partie de la déclaration.

L'Annexe 1 décrit le processus actuel sous forme d'un schéma événement-résultat.

M. Alain Kieffer propose de réorganiser ce processus afin de confier l'impression des étiquettes directement à l'agent de fabrication en charge de l'étiquetage des produits. Cette dernière opération nécessitera probablement une installation de moyens informatiques appropriés, car l'atelier ne dispose pas d'ordinateur ni d'imprimante (cf. **Document B**).

Pour faciliter la diffusion des maquettes des étiquettes et des autres documents, ceux-ci seront enregistrés, en plus du fichier original, dans une version PDF.

Il souhaite également que le client soit averti de l'expédition du colis à l'issue de l'opération d'affrètement.

Travail à faire :

Il vous est demandé d'étudier l'impact de la réorganisation du processus de vente à la demande. Pour cela vous devez :

- 1. Proposer un nouveau schéma événement-résultat au moyen du *Document A* (2 points).**
- 2. Compléter le schéma représentant le réseau informatique (*Document B*) afin de répondre aux exigences de la nouvelle organisation (1 point). Vous veillerez à y faire figurer l'adressage IP correspondant (1 point).**
- 3. Établir la liste des matériels et logiciels nécessaires pour le poste de travail de l'atelier. Celui-ci doit intégrer le module de gestion de stock du PGI et permettre une impression des étiquettes. (2 points).**

*Les feuilles (**Document A et Document B**) comportant vos modifications sont à rendre à l'issue de l'épreuve.*

Partie pratique : Interroger et améliorer une base de données

L'impression des étiquettes nécessite la création de fichiers au format PDF. De même, les mises à jour régulières du catalogue des produits de l'entreprise sont réalisées à l'aide d'un publipostage, édité au format PDF et mis à disposition des clients sur le site de l'entreprise. Ces documents sont générés à partir de sources de données obtenus par des requêtes SQL.

Valérie N. a commencé à créer une base de données mais elle n'est pas encore complète... Celle-ci ne comprend qu'un jeu d'essai limité à quelques enregistrements. Vous devez vérifier si les informations nécessaires à la production des documents (*Annexes 2 à 6*) sont présentes, et en cas d'absence ou d'incohérence en dresser la liste et proposer des modifications de la base en modifiant le schéma relationnel présenté dans le *Document D*.

Cette partie est à réaliser sur poste informatique. Pour répondre aux différentes questions, il faut exploiter la base de données SURGAND.MDB ou SURGAND.odt

Travail à faire :

Dans un premier temps, vous devez :

4. **Écrire et imprimer les requêtes SQL qui permettront de réaliser les opérations suivantes :**
 - a) **Éditer le catalogue des produits de la famille « REBOUCHAGE ». Vous ferez notamment apparaître : le libellé de la famille, le nom commercial, éventuellement le complément et la description du catalogue (cf. *Annexe 5*)**
(1 point)
 - b) **Éditer la liste des tarifs, pour les professionnels, de l'ensemble des produits (cf. *Annexe 6*)**
(1 point)
 - c) **Afficher la désignation commerciale d'un produit et la quantité d'articles en stock. Le résultat doit nous permettre d'évaluer le nombre d'étiquettes à prévoir par produit.**
(2 points)

La recherche d'informations et la mise à jour des fiches descriptives des produits ne sont pas toujours aisées, pour y remédier, vous devez :

5. **Vérifier puis modifier, le cas échéant, le schéma relationnel du *Document D*, afin de répondre aux besoins suivants :**
 - **On souhaite pouvoir établir la fiche de présentation de chaque produit comme le montre l'exemple de l'ARBANITE (cf. *Annexe 2*).**
(2 points)
 - **On souhaite également pouvoir retrouver, pour chaque produit, le nombre d'étiquettes en stock.**
(1 point)

*A l'issue de l'épreuve, vous devez imprimer le texte de vos requêtes et rendre le nouveau schéma relationnel de la base (cf. *Document D*) en justifiant les modifications apportées.*

2ème PARTIE : Garantir l'accessibilité et la sécurité des informations

Le processus de vente à la demande, la gestion documentaire est au cœur du système d'information de la société Surgand SA.

Interview de l'assistante de gestion : Valérie N.

Q : Si j'ai bien compris, c'est vous qui vous occupez des étiquettes et des fiches de présentation des produits ?

Valérie N. : C'est effectivement moi qui m'occupe de tout ça. Pour les étiquettes, c'est relativement simple : j'utilise un modèle de mon logiciel de mise en page et je fais du « copier – coller » pour créer une étiquette pour chaque produit. Malheureusement les informations se trouvent dans plusieurs fichiers et je dois à chaque fois les rechercher et les consulter... En fait, pour un produit, j'utilise deux fichiers différents : la fiche descriptive (cf. *Annexe 3*) et le fichier « original » avec l'étiquette (cf. *Annexe 2*). Avec la réorganisation décrite dans la première partie il y a en plus le même document au format PDF. La fiche de sécurité (cf. *Annexe 4*) est gérée directement par l'ingénieur chimiste : c'est lui qui fait la mise à jour. Elle se trouve donc sur son ordinateur.

Les fichiers du catalogue (cf. *Annexe 5*) et des tarifs (cf. *Annexe 6*) sont sur le serveur car ils doivent pouvoir être consultés depuis plusieurs ordinateurs. Par contre, les autres fichiers sont disséminés sur les différents ordinateurs.

Q : Quelles sont vos autres missions ?

M. Kieffer m'a demandé de participer à la réorganisation du système d'information afin de sécuriser l'accès aux fichiers et de garantir la continuité de service en cas de panne. Pour mieux cerner l'organisation existante, j'ai fait l'inventaire des moyens informatiques, un schéma du réseau, et j'ai répertorié la localisation des principaux fichiers (cf. *Annexe B*).

Je m'occupe également des sauvegardes : actuellement nous utilisons le logiciel « VERITAS-Backup » qui permet de choisir les fichiers à sauvegarder et de planifier la fréquence et le type de sauvegarde. Nous faisons « tourner » un jeu de 7 disques externes, et nous sauvegardons la totalité des informations du serveur tous les soirs. Malheureusement les restaurations sont longues ; nous aimerions diminuer les volumes de stockage et pouvoir restaurer une situation antérieure d'un mois.

Travail à faire :

Il vous est demandé de participer à la réorganisation de la gestion des documents afin d'en améliorer l'accessibilité et la sécurité. Pour cela vous devez :

6. Rédiger un compte rendu structuré comprenant :

- **une description sommaire des moyens que vous préconisez pour sécuriser le poste informatique de l'atelier (1 point),**
- **un rapide diagnostic des risques informatiques liés à la gestion actuelle des fichiers (2 points),**
- **une nouvelle organisation des dossiers permettant de regrouper l'ensemble des fichiers sur le serveur. Vous définirez les droits d'accès aux différents fichiers en complétant l'Annexe C (2 points),**
- **une nouvelle planification des sauvegardes des données stockées sur le serveur en justifiant les stratégies mises en œuvre. Vous préciserez l'organisation des supports de sauvegarde à mettre en place (2 points).**

Annexe 2

Étiquette du produit : ARBANITE
(Fichier : **Arbanite.pub**)

(Localisation des deux fichiers : ordinateur de l'assistante de gestion)

ARBANITE

Pour vernis et cires

RÉNOVATION

INFLAMMABLE
Risque de lésions oculaires graves. L'exposition répétée peut provoquer dessèchement ou gerçures de la peau. Conserver hors de la portée des enfants. Conserver à l'écart de toute flamme ou source d'étincelle. Ne pas fumer. Ne pas respirer les vapeurs. Éviter le contact avec la peau et les yeux. En cas de contact avec les yeux, laver immédiatement et abondamment avec de l'eau et consulter un spécialiste.

SURGAND
88, rue des Bateliers
68400 RIEDISHEIM
Tel 03 89 44 59 60

Nettoie et entretient les vernis. Pénètre le bois, le nourrit et ravive la teinte.

Domaines d'utilisation : Surfaces vernies et cirées défraîchies. Supprime les taches d'eau des meubles vernis au tampon. Élimine les cires encrassées, les saouillures et les graisses.

Mode d'application : Imbiber un tampon hydrophile avec de l'ARBANITE. L'étaler en insistant légèrement sur les taches. Laisser reposer et renouveler l'opération le lendemain si nécessaire.

Conseil : Particulièrement recommandé pour la rénovation des vernis ou tampon vieillis, relevant des traces dues à l'eau, l'humidité, le froid, la vétusté et les remontées de pierre ponce à la surface.

Finitions possibles : Cirées après séchage complet (48h).

Matériel d'application : COTON HYDROPHILE

Surface couverte : 120 à 150 m² / L

SURGAND
Les produits professionnels du bois

Cas Surgand SA

Annexe 3

Fiche descriptive du produit :
(Fichier : **fd-arbanite.doc**)

RÉNOVER

DÉSIGNATION COMMERCIALE	ARBANITE
DÉFINITION	Produit de rénovation des surfaces vernies et/ou cirées.
NATURE DU PRODUIT	Huile et solvants actifs.
DOMAINES D'UTILISATION	Finitions vernies ou cirées défraîchies.
LE CONSEIL	Particulièrement recommandé pour la rénovation des vernis ou tampon vieillis, présentant des traces dues à l'eau ou des remontées de pierre ponce à la surface.
CARACTÉRISTIQUES	Rattrape et corrige les altérations provoquées par le froid, le soleil, l'humidité, la vétusté, sur les vernis au tampon. Fait disparaître les taches d'eau superficielles sur les surfaces vernies ou vernies cirées. Pénètre le bois, le nourrit et ravive la teinte. Élimine les cires et les encaustiques encrassées. Émulsionne et élimine les saouillures et les graisses (meubles de cuisine). Densité : 0,90. Viscosité coupe AFNOR 4 à 20°C : 12±2 secondes.
APPLICATION	COTON HYDROPHILE – CHIFFON Doux. Imbiber un tampon hydrophile avec de l'ARBANITE. L'étaler en insistant légèrement sur les taches. Laisser reposer et renouveler l'opération le lendemain si nécessaire. Surface couverte : 120 à 150 m ² /L.
FINITIONS POSSIBLES	Cirée après séchage complet (48 h).
CONDITIONNEMENT	250 ml - 500 ml - 1 l - 5 l - 10 l - 25 l.

Danger – Respecter les précautions d'emploi.

SURGAND
Les produits professionnels du bois

Page 14/62 Version de 14/04/2008

Extrait de la fiche de sécurité du produit : ARBANITE.
(Fichier : **fs-arbanite.doc** - Localisation : **ordinateur de l'ingénieur chimiste**)

FICHE DE DONNEES DE SECURITE CONFORME A LA DIRECTIVE 2001/58/CE

JEAN SURGAND SA
88 RUE DES BATELIERS
F-68400 RIEDISHEIM

ARBANITE

1) IDENTIFICATION DE LA PREPARATION

DESIGNATION COMMERCIALE :
ARBANITE

FOURNISSEUR : JEAN SURGAND SA
88 rue des Bateliers
68400 RIEDISHEIM
Tél. 03 89 44 59 60
Fax 03 89 63 74 19
Adresse e-mail : surgand@surgand.fr

TYPE D'UTILISATION : Résolvant pour surfaces vernies ou cirées.

N° TEL. APPEL URGENCE ORFILA **01.45.42.59.59**

2) IDENTIFICATION DES DANGERS

Inflammable.
Irritant pour les voies respiratoires.
Risque de lésions oculaires graves.

3) COMPOSITION / INFORMATIONS SUR LES COMPOSANTS

Description de la préparation :
Mélange d'huile et de solvants à base d'esters d'alkyle et de glycol.

Substances Dangereuses représentatives :
Esters d'alkyle et de glycol.

4) PREMIERS SECOURS

Ne jamais rien faire absorber par la bouche à une personne inconsciente.

En cas d'inhalation : Evacuer le sujet à l'air libre pour faire respirer de l'air frais.
En cas de contact avec la peau : Retirer les vêtements contaminés. Essayer et laver abondamment à l'eau savonneuse.
En cas de contact avec les yeux : Rincer abondamment à l'eau en maintenant la paupière ouverte. Consulter un médecin si irritation persistante.
En cas d'ingestion : Rincer la bouche avec de l'eau, NE PAS faire vomir. Faire appel à un médecin.

Le cas échéant, consulter un médecin.

Page - 1 / 5
Fichier - Arbanite.doc
Date de révision - 25/01/2007

FICHE DE DONNEES DE SECURITE CONFORME A LA DIRECTIVE 2001/58/CE

JEAN SURGAND SA
88 RUE DES BATELIERS
F-68400 RIEDISHEIM

ARBANITE

14) INFORMATIONS RELATIVES AU TRANSPORT

Transport terrestre ADR/RID (2007)
Classe ADR/RID : 3 Groupe d'emballage : III Code de classification : F1
Nom de la matière : 1263 MATIERES APPARENTEES AUX PEINTURES

15) INFORMATIONS REGLEMENTAIRES

CLASSEMENT DE LA PREPARATION : Inflammable, Irritant.

SYMBOLE DE DANGER : Xi

PHRASES R : 10-41-66
R10 Inflammable
R41 Risque de lésions oculaires graves.
R66 L'exposition répétée peut provoquer dessèchement ou gerçures de la peau.

PHRASES S : 16-(2)-(23)-(24)-(25)-26
S2 Conserver hors de la portée des enfants.
S16 Conserver à l'écart de toute flamme ou source d'étincelle. Ne pas fumer.
S23 Ne pas respirer les vapeurs.
S24/25 Eviter le contact avec la peau et les yeux.
S26 En cas de contact avec les yeux, laver immédiatement et abondamment avec de l'eau et consulter un spécialiste.

16) AUTRES INFORMATIONS

Phrases de risque des composants présents dans la préparation autres que celles déjà mentionnées :
R37 Irritant pour les voies respiratoires.

L'utilisation du produit, les conditions de travail de l'utilisateur, les législations et prescriptions sont à respecter par le destinataire du produit sous sa propre responsabilité.

Il est recommandé de transmettre les informations de cette fiche de données de sécurité, éventuellement dans une forme appropriée, aux utilisateurs.
Les indications ci-dessus ne présentent aucune garantie pour les caractéristiques et se basent sur l'état actuel de nos connaissances à la date du 25/01/2007.

Mise à jour de cette fiche de données de sécurité du 20 avril 2005 : Directive 2001/58/CE - Directive 2001/59 (29^{ème} adaptation) - ADR 2007.

Page - 5 / 5
Fichier - Arbanite.doc
Date de révision - 25/01/2007

Annexe 5

Extrait du catalogue des produits

(Fichier : **catalogue.pub**)

localisation : **ordinateur de l'assistante de gestion**)

Quel que soit le travail à exécuter, vos compétences pour le réaliser et le matériel dont vous disposez, **SUBIGAND** vous propose une gamme complète de produits prêts à l'emploi pour un résultat garanti.

REBOUCHAGE

- PATE A BOIS IDEAL** - colmater, polir, ponçer
Mise à base de bois naturel destinée à la restauration des petits défauts, fentes ou déchirures du bois. S'applique rapidement, se travaille comme le bois. Se conserve longtemps dans son emballage original. Disponible en 3 nuances.
- PATE A BOIS POLYESTER IDEAL** - polir, ponçer
Verreux bois synthétique destiné à la restauration de tous défauts de bois en intérieur ou extérieur. Se travaille comme le bois. Se conserve longtemps dans son emballage original. Disponible en 3 nuances.
- PATE A BOIS IDEAL, POUVRE**
Mise en poudre destinée à la restauration de tous défauts. Diluée à l'eau, il forme une pâte à bois dure qui sèche rapidement et adhère au contact de l'air. Se travaille comme le bois, se colore, monte aux clous. Se conserve longtemps dans son emballage original.
- BATON DE CIRE**
Onctueux, réparateur et adhésif, destiné à de petits réparations, rebouchage de petites fentes ou rayures sur des surfaces non soustraites à des contraintes. Se conserve plus belle brillante après lustrage, sur le bois et sur les surfaces peintes. Disponible en 3 nuances.
- BATON DE CIRE LIQUIDE**
Bonne durée de réparation et de restauration des défauts, fissures, cavités des meubles sur ou sous film et soustraites à des contraintes. Se conserve plus belle brillante. Disponible en 3 nuances.

RENOUATION

- ARABITE**
Pour la rénovation et l'entretien des surfaces alvéolaires vernies et cirées. Frotte le bois, le nettoie et retire le vernis. Fait disparaître les tâches dues aux saletés et élimine les résidus et les excès de vernis, de cire, de résine et les traces incrustées de résine. Frotte et nettoie les dégâts dans le bois à l'aide d'un chiffon.
- POPOTE POLISH**
Produit de nettoyage, lustrant, poli et dégraisseur. Efface rapidement les imperfections et apporte une finition soignée.
- FEUTRES DE RETOUCHE**
Tous usages, facile à utiliser en bois, facile d'entretien. Pour nettoyer les surfaces et éliminer les résidus de vernis et de cire. Frotte à l'eau et sèche rapidement. Partir pour nettoyer les meubles en bois et en cuir. Disponible en 12 nuances.
- DECAPANT**
Partir pour nettoyer les surfaces encrassées, éliminer les résidus de vernis, de cire, de résine et de colle. Nettoie les surfaces.
- DECAPANT NOIR**
Décapant qui agit plus vite sur le bois et élimine les résidus de vernis, de cire, de résine et de colle. Nettoie les surfaces.
- DECAPANT**
Décapant qui agit plus vite sur le bois et élimine les résidus de vernis, de cire, de résine et de colle. Nettoie les surfaces.
- REINFORCEUR DE BOIS VERMOULUS**
Restaure la structure des bois vermoulu et les empêche de pourrir.
- REGENERATEUR SUPRA**
Restaure la structure des bois vermoulu et les empêche de pourrir.
- RAVIVEUR**
Restaure la structure des bois vermoulu et les empêche de pourrir.
- DECOLORE**
Restaure la structure des bois vermoulu et les empêche de pourrir.
- FEUILLARD ONDULE**
Restaure la structure des bois vermoulu et les empêche de pourrir.

Annexe 6

Extrait du tarif pour les professionnels

(fichier : **tarifs-pro-2009.xls**)

localisation : **ordinateur secrétaire de direction**.)

TARIF 2009	Ref	Cont	PUBLIC H.T.		
RENOUATION					
ARABITE	SUB0091	250 ML	6,56 €		
	SUB0092	500 ML	10,32 €		
	SUB0093	1000 ML	18,08 €		
	SUB0094	5 L	78,37 €		
	SUB0095	10 L	148,34 €		
POPOTE POLISH	SUB0096	500 ML	7,94 €		
	SUB0097	1000 ML	11,50 €		
DECAPANT NOIR	SUB0124	500 ML	12,87 €		
	SUB0125	1000 ML	17,95 €		
	SUB0126	5 L	68,92 €		
	SUB0127	10 L	111,88 €		
DECAPANT	SUB0128	500 ML	242,77 €		
	SUB0129	1000 ML	18,39 €		
	SUB0130	5000 ML	81,44 €		
PULVERISATEUR	SUB0131	25 L	209,81 €		
	PULV	PRECC	4,90 €		
	PULV	1000 ML	3,93 €		
REINFORCEUR DE BOIS VERMOULUS	PULV	1000 ML	3,93 €		
	SUB0228	1000 ML	23,62 €		
	SUB0229	5 L	107,71 €		
REGENERATEUR SUPRA	SUB0230	10 L	193,83 €		
	SUB0231	5 L	107,71 €		
RAVIVEUR	SUB0232	500 ML	6,21 €		
	SUB0233	1000 ML	10,83 €		
DECOLORE	SUB0234	5 L	51,40 €		
	SUB0235	10 L	102,80 €		
DECAPANT	SUB0236	250 G	14,61 €		
	SUB0237	500 ML	7,48 €		
	SUB0238	1000 ML	11,28 €		
	SUB0239	5 L	29,37 €		
	SUB0240	10 L	56,73 €		
FEUILLARD ONDULE	SUB0241	25 L	107,81 €		
	SUB0242	500 ML	5,39 €		
POCHETTE DE 8 FEUTRES POUR RETOUCHE		PIECE	SUB0243	PRECC	31,79 €
D'une même nuance ou par genre de bois ou bois		PIECE	SUB0244	PRECC	31,79 €
Anjou - Chêne		PIECE	SUB0245	PRECC	31,79 €
Bordeaux - Chêne		PIECE	SUB0246	PRECC	31,79 €
Bretagne - Chêne		PIECE	SUB0247	PRECC	31,79 €
Champagne - Chêne		PIECE	SUB0248	PRECC	31,79 €
Cote d'Ivoire - Chêne		PIECE	SUB0249	PRECC	31,79 €
Ecosse - Chêne		PIECE	SUB0250	PRECC	31,79 €
Flandres - Chêne		PIECE	SUB0251	PRECC	31,79 €
France - Chêne		PIECE	SUB0252	PRECC	31,79 €
Hollande - Chêne		PIECE	SUB0253	PRECC	31,79 €
Italie - Chêne		PIECE	SUB0254	PRECC	31,79 €
Japon - Chêne		PIECE	SUB0255	PRECC	31,79 €
Lituanie - Chêne		PIECE	SUB0256	PRECC	31,79 €
Malaisie - Chêne		PIECE	SUB0257	PRECC	31,79 €
Mexique - Chêne		PIECE	SUB0258	PRECC	31,79 €
Norvège - Chêne		PIECE	SUB0259	PRECC	31,79 €
Pologne - Chêne		PIECE	SUB0260	PRECC	31,79 €
Portugal - Chêne		PIECE	SUB0261	PRECC	31,79 €
Roumanie - Chêne		PIECE	SUB0262	PRECC	31,79 €
Russie - Chêne		PIECE	SUB0263	PRECC	31,79 €
Slovaquie - Chêne		PIECE	SUB0264	PRECC	31,79 €
Suisse - Chêne		PIECE	SUB0265	PRECC	31,79 €
Tchéquie - Chêne		PIECE	SUB0266	PRECC	31,79 €
Turquie - Chêne		PIECE	SUB0267	PRECC	31,79 €
Ukraine - Chêne		PIECE	SUB0268	PRECC	31,79 €
USA - Chêne		PIECE	SUB0269	PRECC	31,79 €
Venezuela - Chêne		PIECE	SUB0270	PRECC	31,79 €


Annexe 7

Bon de livraison (au début du processus)

Annexe 8

Bon de livraison annoté (à la fin du processus)

Documents imprimé à partir du progiciel de gestion intégré (PGI)



88 RUE DES BATELIERS
F-68400 RIEDISHEIM
Téléphone : 03 89 44 59 60
Télécopie : 03 89 83 74 19
Courriel : surgand@surgand.fr
Site : http://www.franceantig.fr/surgand/

Bon de Livraison


N° Client : 004073	Référence SURGAND : BL024940	Date : 26/11/09
--------------------	------------------------------	-----------------

ZOLPAN DANCER
SECTEUR BOIS
26 RUE DES SAUZES
63170 AUBIERE

Page : 1

Référence :	Désignation :	Quantité :
	WCDE N° 140499 DU 26/11/09	
	LIVRAISON : 63 - AUBIERE	
SU00902	HUILE DURE 5.000 L	8
SU00902	ARBANITE 0.500 L	6
SU00901	HUILE DURE 1.000 L	6
SU01035CH	PATE A BOIS POLYESTER CHENE 1.000 L	6

FRANCO / DHL	Total poids : 56,30	Total HT : 625,03
--------------	---------------------	-------------------



88 RUE DES BATELIERS
F-68400 RIEDISHEIM
Téléphone : 03 89 44 59 60
Télécopie : 03 89 83 74 19
Courriel : surgand@surgand.fr
Site : http://www.franceantig.fr/surgand/

Bon de Livraison *MB*

N° Client : 004073	Référence SURGAND : BL024940	Date : 26/11/09
--------------------	------------------------------	-----------------

ZOLPAN DANCER
SECTEUR BOIS
26 RUE DES SAUZES
63170 AUBIERE

Page : 1

Référence :	Désignation :	Quantité :
	WCDE N° 140499 DU 26/11/09	
	LIVRAISON : 63 - AUBIERE	
SU00902	HUILE DURE 5.000 L	8 <input checked="" type="checkbox"/> X
SU00902	ARBANITE 0.500 L	6 <input checked="" type="checkbox"/> X
SU00901	HUILE DURE 1.000 L	6 <input checked="" type="checkbox"/> X
SU01035CH	PATE A BOIS POLYESTER CHENE 1.000 L	6 <input checked="" type="checkbox"/> X

FRANCO / DHL	Total poids : 66,30	Total HT : 625,03
--------------	---------------------	-------------------

*2 cartons 1 ca 1 w1163 59 kg
filmés sur 1 palette paquée de 5 kg → 6 kg
27-11-09
Liv mar 7 → 12.*

Accusé de bon de commande



88 rue des Bateliers
69400 REDSHEIM
N° Siret : 945751634
N.A.F. : 2030Z
N° intracommunautaire : FR94945751634

Téléphone : 03 89 44 59 03
Télécopie : 03 89 63 74 19

DEXOLAC LDA
RUA DA ZONA INDUSTRIAL Nº 200
P-4590 LORDELO PRD
N° intracommunautaire : PT 902864070

Accusé bon de commande

N° de Commande	Date	N° Client
BL024812	10/11/09	004505
Tél : Fax : 00351.355.871.560		

Lieu de livraison

DEXOLAC LDA RUA DA ZONA INDUSTRIAL Nº 200 P-4590 LORDELO PRD / PORTUGAL Portugal
--

Cher Client,
Nous avons bien reçu votre commande et nous vous en remercions. Ces produits vous seront livrés à l'adresse indiquée ci-dessus.
Nous vous rappelons précisément le contenu de votre commande.

Référence	Désignation	Qnt	Cond.	P.U. H.T.	Montant HT
	PT 502854070 Exonération de TVA Article 262 TER I. du code général des impôts. CDE M. RIBEIRO DU 06/11/09				
SJ00548MER	VERNIS 15 R MERISIER 25 000 L MATIERES DANGEREUSES UN 1293 CLASSE GROUPE EMBALLAGE II Matières appartenant aux peintures POIDS NET : kg ENLEVEMENT DE LA MARCHANDISE PAR VOTRE TRANSPORTEUR. Marchandise ayant pour origine l'Union Européenne. Facture certifiée sincère, véritable et conforme à nos livres. Fait à Redsheim, ce jour.	24,00	PIECE	120,00	2 880,00 €
Total HT					2 880,00 €

Nous sommes à votre disposition pour tout complément d'informations.
Nous vous prions d'agréer, Cher Client, nos sincères salutations.

Programme de fabrication

SURGAND SA FICHE INDIVIDUELLE DE FABRICATION

DESIGNATION **RICHARD Liliane**

DATE **lundi 23 Novembre 2009** FEUILLE 1 / 1

LOT DE FABRICATION	COND.	DESCRIPTION suivi éventuellement du nom de la personne qui vous a aidé (ATTENTION: le même lot ne doit pas figurer sur plusieurs fiches)	SEMEE	VOLUME en litres	VOLUME TOTAL
/	X	et étiquette Solidtau incolore	1x	3l	
/	/		18x	l	23l
/	/	" Teintes alutali - Palissandre	6x	l	6l
/	/	" " - Acajou	6x	l	6l
/	/	" " Puracril	27x	l	27l
Mardi 24 Novembre 2009					
/	X	et étiquette Belramite 9293011	74x	3/4	17,75 l
/	/	" " Machine Luxot incolore	11x	l	11l
X	/	" et démanche B.C. 13	Nuttes 30p. Surgand 39l p.		42l p.
Mercredi 25 Novembre 2009					
/	X	et étiquette Diluant universel	1x	25l	25l
Judi 26 Novembre 2009					
X	X	et démanche B.C. 16	Surgand	405 p.	
/	/	" et étiquette STD chène moyen 9075038	1x	500g	500g
/	X	Machine moyen 9301010	24x	l	
/	/		8x	3/2	28,50l
/	/		2x	3/4	

conditionneur Pg. 1/1

Nouvelle organisation du processus « vente à la demande »
 (à modifier et à rendre avec votre copie)

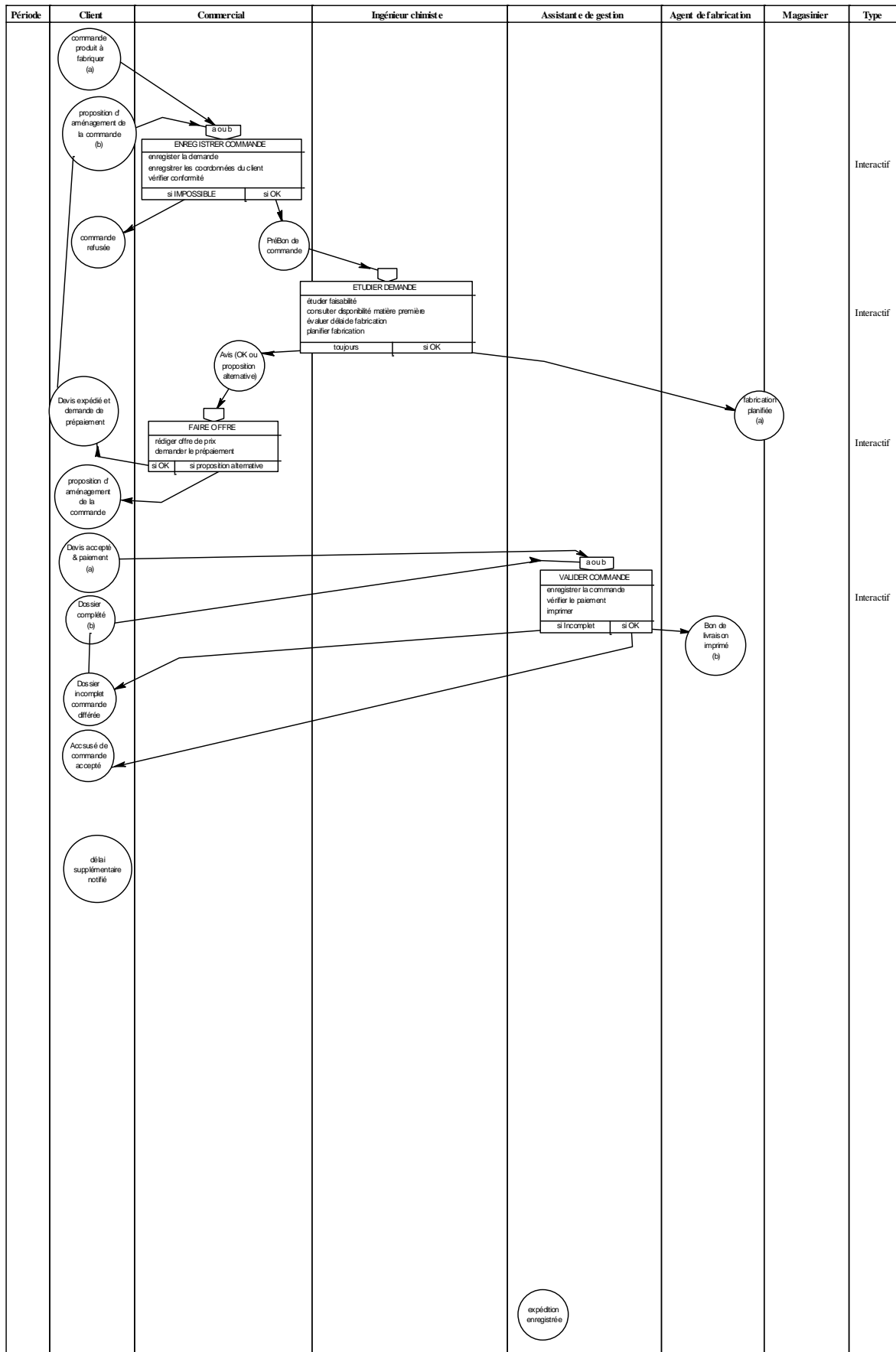


Schéma simplifié de l'infrastructure du réseau et des outils informatiques
(à compléter et à rendre avec votre copie)

Matériels :

- 1 serveur + système de sauvegarde sur disques durs externes
- armoire de brassage
- 6 postes informatiques en réseau
- 1 imprimante multifonctions (laser couleur)
- 1 imprimante (laser NB)
- un routeur pour accéder à Internet

Logiciels :

- 6 systèmes d'exploitation (XP)
- 1 système d'exploitation Serveur 2003
- le logiciel antivirus « avast » version professionnelle et réseau
- un logiciel pare-feu (Ziwall) pour le routeur
- le logiciel de sauvegarde (VERITAS-backup)
- les logiciels de gestion commerciale, paie, comptabilité, etc. de SAGE,
- les suites bureautiques Microsoft (2) et Open-office (4 postes)
- le logiciel Publisher

Remarques : Chaque poste de travail héberge sur son disque dur les fichiers qui le concernent : les fichiers nécessitant le logiciel de publication « Publisher » sont, par exemple, stockés sur le disque dur de l'assistante de gestion, Valérie N. Le tableau ci-dessous en donne les principales localisations :

Poste de travail informatique	Fichiers hébergés sur le poste	Mode de partage des fichiers
Ordinateur de l'Ingénieur chimiste	Base de données avec l'ensemble des formules chimiques des produits. Fichiers avec la fiche de sécurité de chaque produit (cf. <i>Annexe 4</i>)	Aucun.
Assistante de gestion	Fichiers avec les fiches descriptives des produits (cf. <i>Annexe 3</i>) Fichiers avec les étiquettes (cf. <i>Annexe 2</i>)	Aucun
Serveur	Fichiers du catalogue (cf. <i>Annexe 5</i>) et des tarifs (cf. <i>Annexe 6</i>)	Répertoire commun : en lecture-écriture (pour tout le monde).

Gestion des droits d'accès aux fichiers
(à compléter et à rendre avec votre copie)

→ Cocher les cases en fonction des droits sur les fichiers que vous souhaitez accorder aux utilisateurs :

Droits d'accès nom du fichier (exemple)	Ingénieur chimiste				Assistante de direction				Assistante de gestion				Agent de fabrication (chargé de l'étiquetage)				Commercial				STOCKAGE Nom du dossier sur le serveur
	consulter	modifier	créer nouveau	supprimer	consulter	modifier	créer nouveau	supprimer	consulter	modifier	créer nouveau	supprimer	consulter	modifier	créer nouveau	supprimer	consulter	modifier	créer nouveau	supprimer	
<i>fichier exemple</i>	x	x	x	x	x	x	x		x	x			x				x				/documentsGénéraux
<i>Base de données produits</i>	x	x	x	x																	
Etiquette du produit (Arbanite.pub)																					
Etiquette du produit (Arbanite.pdf)																					
Fiche descriptive du produit (fd-arbanite.doc)																					
Fiche de sécurité du produit (fs-arbanite.doc)																					
Catalogue des produits (catalogue.pub)																					
Tarifs (tarifs-pro-2009.xls)																					
Autres documents PDF																					
[...]																					

Les deux premières lignes ne sont pas à modifier. Elles présentent un exemple d'attribution des droits d'accès.

Schéma relationnel de la base de données PRODUITS_SURGAND

(Schéma relationnel à compléter avec un stylo de couleur et à rendre avec votre copie)

Famille (code, libelle, verbefiche)

Clé primaire : *code*

Produit (code, codeFamille, designation, presentation, utilisation, finitions, application, definition, complement)

Clé primaire : *code*

Clé étrangère : *codeFamille* en référence à *code* de *FAMILLE*

Article (ref, codeProd, quantitestock, conditionnement)

Clé primaire : *ref*

Clé étrangère : *codeProd* en référence à *code* de *PRODUIT*

CategorieClient (num, intitule)

Clé primaire : *num*

Commercialiser (numCateClient, refArticle, tarif)

Clé primaire : *numCateClient, refArticle*

Clé étrangère : *numCateClient* en référence à *num* de *CATEGORIECLIENT*

Clé étrangère : *refArticle* en référence à *ref* de *ARTICLE*

Commentaires :

Les produits (pâte à bois, bâton de cire, Arbanite...) sont classés par famille de produit (Rebouchage, Rénovation...). Chaque produit existe dans différents conditionnements (250 ml, 500 ml, etc.). Pour faciliter les commandes, la table Article reprend ces conditionnements sous une référence différente à chaque fois. Chaque article est commercialisé à un tarif différent en fonction de la catégorie de client (Particulier, Professionnel, Revendeur).