



GSI



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

Le diagramme événement/résultat

Cette représentation met en évidence **les activités réalisées et les conditions de réalisation** de l'activité. Elle visualise les personnes et les actions réalisées.

Exemple : Diagramme événements-résultats d'une demande de devis

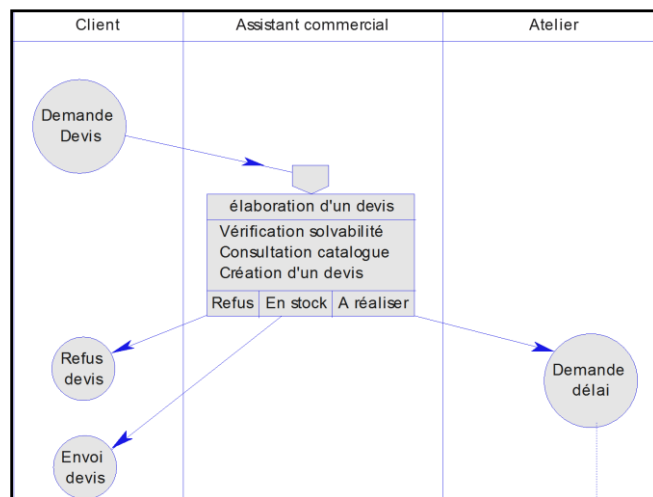
Source : www.crcm.ac-versailles.fr/.../dossetudpgibtsagpme.doc

Symboles utilisés :

Evènement initial

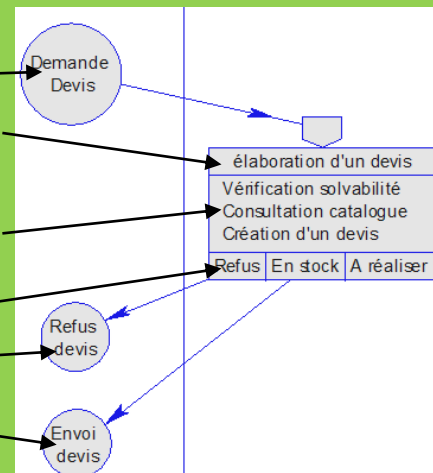
Conditions préalables à l'action

Actions



Méthodologie d'élaboration

- 1 Identifier les évènements déclencheurs
- 2 Inscrire l'action produite par l'évènement déclencheur dans le haut du rectangle
- 3 Inscrire les conditions préalables à l'action (Synchronisation par ET ou OU) et placer au-dessus le symbole
- 4 Identifier les résultats possibles au bas du rectangle de l'action
- 5 Recenser les évènements résultants



Travail 1 : individuel : Diagramme évènement résultat (20')

Chaque fois qu'une commande arrive les opérations suivantes sont réalisées

- 1 Réception de la commande par le service commercial
- 2 Contrôle de la quantité en stock
- 3 Contrôle de la fiabilité du client
- 4 Contrôle de la validité du mode de paiement
- 5 Si toutes les conditions sont remplies, la commande est préparée, le bon de livraison et la facture sont édités puis envoyés au client
- 6 Si toutes les conditions ne sont pas remplies, un courrier de refus est envoyé au client

Travail à faire : Réaliser le diagramme événement résultat de cette opération

Synthèse

Travail 2 : individuel : Diagramme de flux et schéma de poste document (2h)

Dans le cadre de la société Orchis parfum la procédure mise en œuvre pour réparer une panne est la suivante :

- Détection de la panne par l'employé,
- L'employé complète une fiche de demande d'intervention et la transmet au technicien d'entretien,
- Le technicien d'entretien réalise un diagnostic de la panne.

Cas 1 : la panne est réparable sans changement de pièce

- le technicien, répare la machine, puis complète le fichier Access de maintenance de la machine, sur lequel il consigne la panne et la réparation réalisée.

Cas 2 : la panne nécessite l'achat d'une pièce de rechange,

- le technicien complète un bon de demande de pièce de rechange.
- Le bon de demande de pièce est transmis au service achat qui contrôle sa justification et son exactitude puis fait un bon de commande et l'envoie au fournisseur correspondant. En cas de refus le technicien doit le corriger.
- Les pièces sont réceptionnées avec la facture et le bon de livraison.
- Le bon de livraison et les pièces sont transmis au technicien qui les contrôle. Si tout est bon, il signe le bon de livraison et le retourne au service achat pour qu'il puisse réaliser le règlement. Sinon il retourne les pièces et bloque le règlement.
- le technicien, répare la machine, puis complète le fichier Access de maintenance de la machine, sur lequel il consigne la panne et la réparation réalisée

TRAVAIL À FAIRE

- 1 Représenter cette procédure par un diagramme de flux (30')
- 2 Représenter cette procédure par un schéma poste document (45')
- 3 Représenter cette procédure par un diagramme événement résultat (45')

Cas : SURGAND SA

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 **Proposer un nouveau schéma événement-résultat au moyen du Document A**

Annexe 1

Schéma événement-résultat représentant le processus actuel de commande à la demande

