

Progiciels de gestion intégrés

Thème : Utilisation d'un PGI - énergieSol



Gérer les comptes utilisateurs du PGI

La société ENERGIESOL utilise un ERP pour la gestion commerciale, la relation client et sa comptabilité. Ce progiciel possède un SBDR qui rassemble toutes les informations de l'entreprise dans ces 3 domaines. Le PGI utilisé par la société est présenté dans le document 1.

Récemment, l'entreprise a été victime de clients malveillants qui n'ont pas honoré des commandes importantes. Le dernier impayé a provoqué une réunion de crise, chargé de rechercher toutes les solutions qui permettraient de limiter des risques. Au cours de cette réunion, le processus de gestion commercial a été analysé, le document 2 présente le diagramme de flux de ce processus. Le compte-rendu de la réunion est présenté dans le document 3.

QUESTIONS :

- 1 Expliquez en quoi le PGI peut contribuer à faire en sorte que les différents acteurs respectent les décisions prises.
- 2 Etablissez un tableau à deux colonnes : La première pour le nom du groupe d'utilisateurs et la deuxième le nom des modules du PGI auxquels chaque groupe doit pouvoir avoir accès.
- 3 Proposez une nouvelle version du diagramme de flux qui tient compte des décisions prises par la cellule de crise.

DOCUMENT 1 – Réseau actuel du pôle administrative

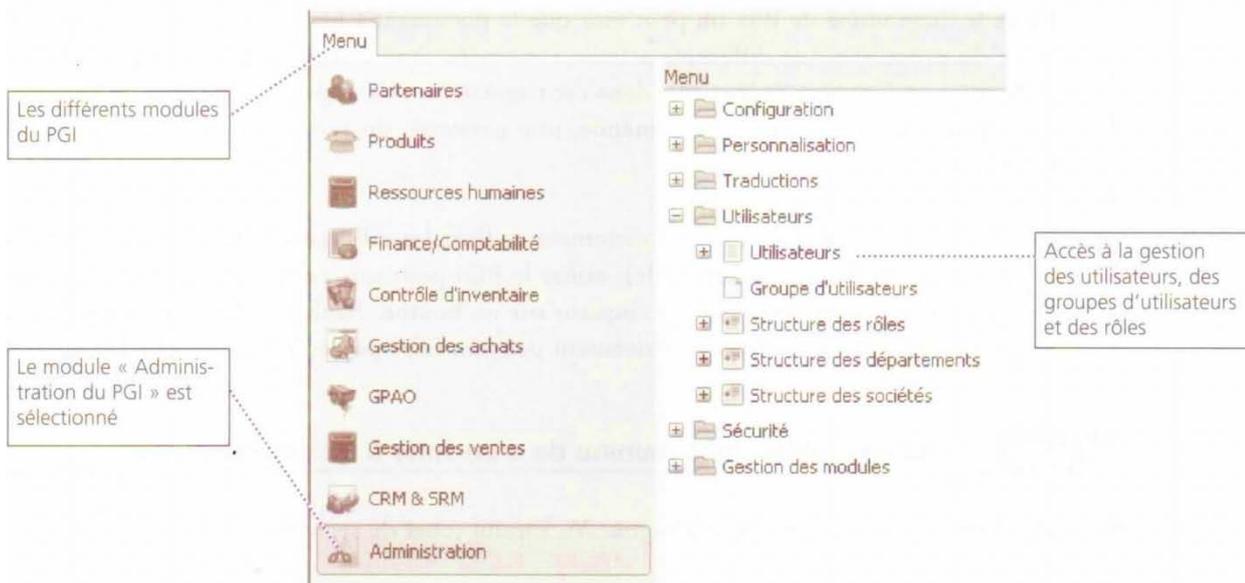
Le PGI utilisé par CHAUF SOL offre des « services » techniques informatiques :

- un serveur de base de données pour représenter et mémoriser les documents de gestion et les rendre accessible *via* le réseau ;
- un « workflow » qui contrôle l'évolution des documents suivant une procédure ;
- des formulaires et écrans pour l'interaction avec l'utilisateur ;
- des états imprimables des documents (format pdf).

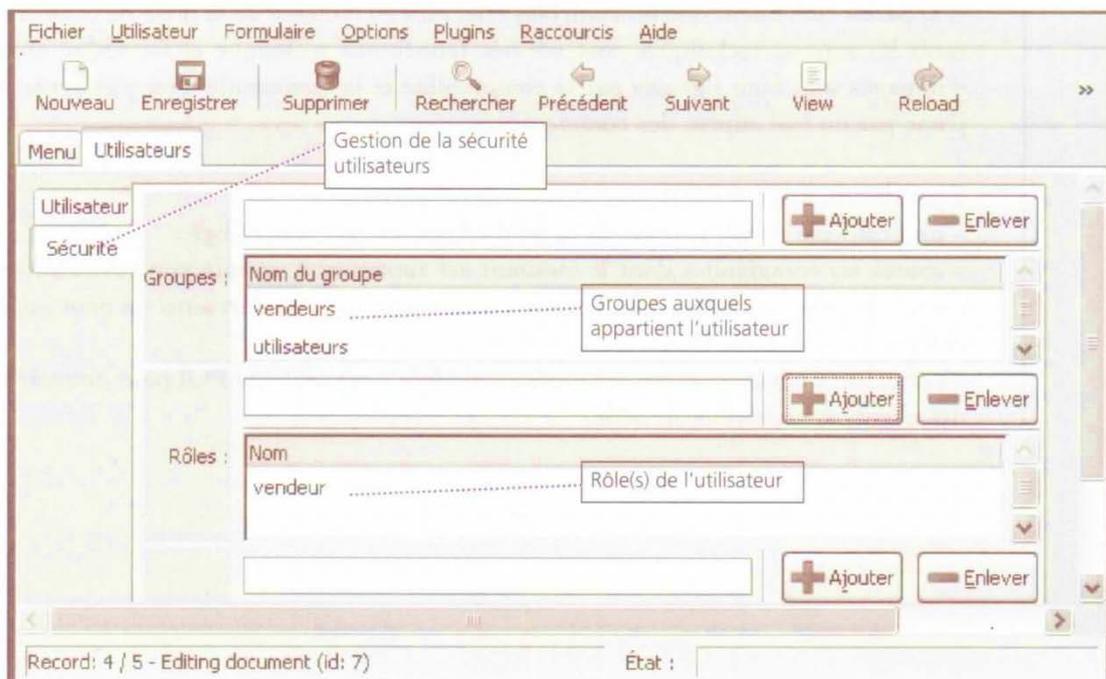
Le PGI est modulaire, chaque module prend en charge un domaine de gestion (ventes, stock, achats, production, comptabilité, etc.). Tous les modules se réfèrent à la même base de données.

Progiciels de gestion intégrés

Thème : Utilisation d'un PGI - énergieSol



Dans ce PGI il est nécessaire de définir des utilisateurs, chaque utilisateur peut appartenir à un ou plusieurs groupes d'utilisateurs. Chaque utilisateur peut avoir un ou plusieurs rôles de façon à savoir qui est habilité à valider les différentes étapes d'un document. Enfin, chaque groupe d'utilisateurs peut avoir accès à certains modules mais pas à d'autres.

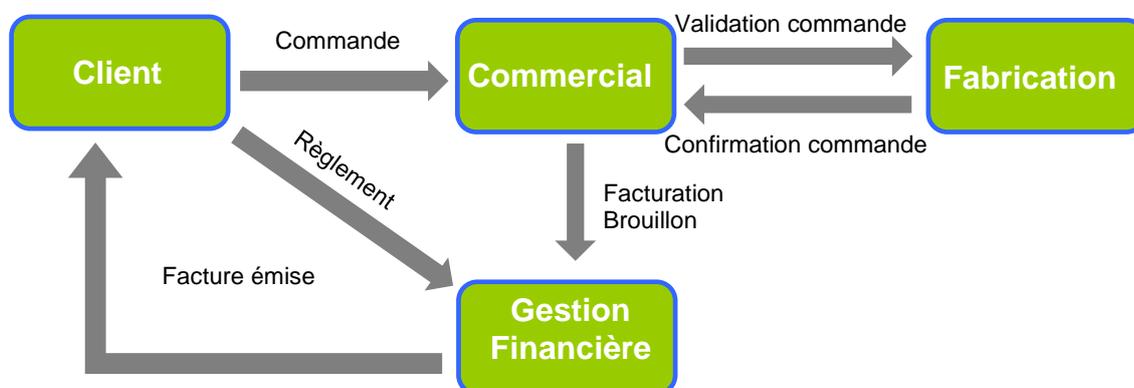


Progiciels de gestion intégrés

Thème : Utilisation d'un PGI - énergieSol



DOCUMENT 2 - Diagramme des flux du process commercial et workflow



Dans le diagramme de flux on peut voir que le document Commande prend différents états à chaque étape du processus. Les différents acteurs concernés sont chargés de faire passer le document d'un état à un autre en fonction de leur rôle dans l'entreprise (le rôle apparaît dans chaque cercle). Par exemple, le commercial doit valider la commande, une personne du service fabrication doit confirmer la commande, etc.

Le PGI utilisé par la société suit exactement ce flux, les différents utilisateurs, en fonction de leur rôle (commercial, fabrication, comptable), utilise le PGI pour saisir des informations, visualiser les données du document et valider un état en cliquant sur un bouton. Seuls les utilisateurs qui ont le rôle prévu à chaque étape dans le *workflow* du document peuvent faire passer le document à l'étape suivante.

DOCUMENT 3 – Compte-rendu de la réunion de crise suite à un nouvel impayé

Présents : Mme Laugil, Mme Duigou, M. Ibraïm (chef de secteur), M. Lebot

Trois cas récents d'impayés sont étudiés. Le premier cas concerne une société avec laquelle il n'y avait pas eu de problème jusqu'à présent, le montant impayé est faible. Le deuxième cas est plus douloureux, il s'agit d'un nouveau client qui a passé une importante commande nécessitant de fabriquer de nombreuses pièces. Le troisième cas provoque la consternation dans l'assemblée : il s'agit de la même entreprise que dans le premier cas étudié !

Il apparaît clairement que les contrôles effectués au moment de la prise de commande sont insuffisants : seuls les aspects techniques sont vérifiés (cohérence technique et faisabilité en fabrication). Les cas d'impayés sont bien signalés par la comptabilité et la commande n'est pas livrée mais l'information ne passe pas ou mal auprès des commerciaux.

Il est décidé d'agir à différents niveaux simultanément :

- un protocole de vérification de la fiabilité des clients sera rédigé ;
- toutes les commandes dont le montant est supérieur à un montant révisable annuellement devront obtenir l'approbation de Mme Duigou en personne qui acquiert ainsi un nouveau rôle de « superviseur commercial » dans le PGI ;
- enfin, les commerciaux auront accès au module comptable du PGI pour pouvoir consulter les comptes des clients et en vérifier le solde.