

Exercice d'application

(adapté de l'ouvrage : *Comprendre les systèmes d'information - Exercices corrigés GALACSI -Editeur*)

SOCIETE ZPLASTIC - ENONCE

La société ZPLASTIC fabrique et commercialise des objets en matière plastique. Elle est divisée en une direction technique qui assure la production et une direction commerciale qui assure les achats de premières, les ventes, le démarchage des clients, la facturation et la comptabilité.

Auprès de la direction générale sont regroupés des services généraux, notamment un groupe de et de conception de nouveaux produits.

Le cas considéré se rapporte au système correspondant à la division commerciale. Les achats se font par des commandes auprès des fournisseurs, à partir d'un planning de fabrication et de demandes spécifiques de la division de production. Le service de vente s'appuie sur 10 représentants visitant les détaillants; les clients importants dépendent directement de ce service et peuvent signer des marchés de ventes. Un suivi de commande assure la prise des commandes et leurs modifications. Un "magasin" assure le stockage des produits fabriqués, la préparation et l'envoi des livraisons, le service de facturation assure la facturation et le service comptable assure la responsabilité d'encaisser les paiements et de mandater les dépenses.

Chaque année, un catalogue est édité, présentant les produits fabriqués qui se répartissent en 3 catégories selon leur taille : les petits produits vendus par lots de plusieurs unités, les produits de taille moyenne vendus à l'unité et les gros produits qui seront livrés à l'unité et généralement fabriqués à la demande.

Ces produits sont divisés aussi en 2 classes : classe des produits finis qui sont revendus transformation par les clients et les produits composants qui entrent dans la fabrication ou le montage de produits par les clients. Les produits composants sont vendus généralement à des entreprises de production et font l'objet de marchés ; cependant, ils peuvent être vendus à des détaillants comme pièces détachées.

Des produits hors catalogue peuvent être fabriqués pour répondre à des demandes des clients les plus importants ; ils font alors l'objet de marchés.

Il y a 3 catégories de clients :

les détaillants visités par les représentants et commandant sur catalogue des produits finis ou des composants comme pièces détachées ;

les centrales d'achats et grands magasins, faisant des commandes groupées importantes et ayant des conditions particulières ;

- les entreprises de production, commandant essentiellement des composants

La société ZPLASTIC a défini 2 directions technique et commerciale sous la responsabilité de la direction générale ; les fonctions de planification stratégique de ZPLASTIC sont assurées par

cette direction générale.

Dans l'étude suivante nous nous limitons à la direction commerciale, la classification par niveaux correspond donc à cette fonction commerciale (au sens large tel que défini dans ZPLASTIC) et non à d'autres fonctions de la société ZPLASTIC.

1er TRAVAIL A FAIRE Décrivez les fonctions principales de la division commerciale.