

La bijouterie STEMA, créée en 1971, est spécialisée dans la création et la vente de bijoux originaux. Depuis quelques années, la bijouterie connaît un développement important de son activité et de son chiffre d'affaires. Les bijoux sont imaginés et fabriqués dans l'atelier puis mis en vente au magasin. Selon le succès qu'ils rencontrent auprès de la clientèle, de nouveaux exemplaires des modèles de bijoux sont à nouveau fabriqués ou non.

Depuis 2013, un site internet a été développé pour assurer la mise en avant des produits mais il n'est pas encore possible pour les clients d'acheter en ligne.

STEMA est une PME comptant aujourd'hui une vingtaine de salariés dont :

- La gérante : Elle s'occupe de tout l'aspect administratif et comptable de la bijouterie. C'est elle qui calcule le prix de vente des bijoux. Elle gère également les stocks de matières premières et de composants en tenant compte des demandes de la créatrice et de l'employé. Elle est aidée dans son travail par une secrétaire et une aide-comptable.
- La créatrice des bijoux : Elle conçoit et crée les nouveaux bijoux en les imaginant puis en les fabriquant. Elle crée les fiches-produits de ces nouveaux bijoux de façon à ce qu'il soit possible de les reproduire. Elle est également chargée de vérifier le travail des ouvriers-joailliers.
- Les vendeuses ; elles reçoivent les clients au magasin, les conseille et assure les ventes.
- Les ouvriers-joailliers sont chargés de la fabrication et du réapprovisionnement des bijoux sous la responsabilité de la créatrice.

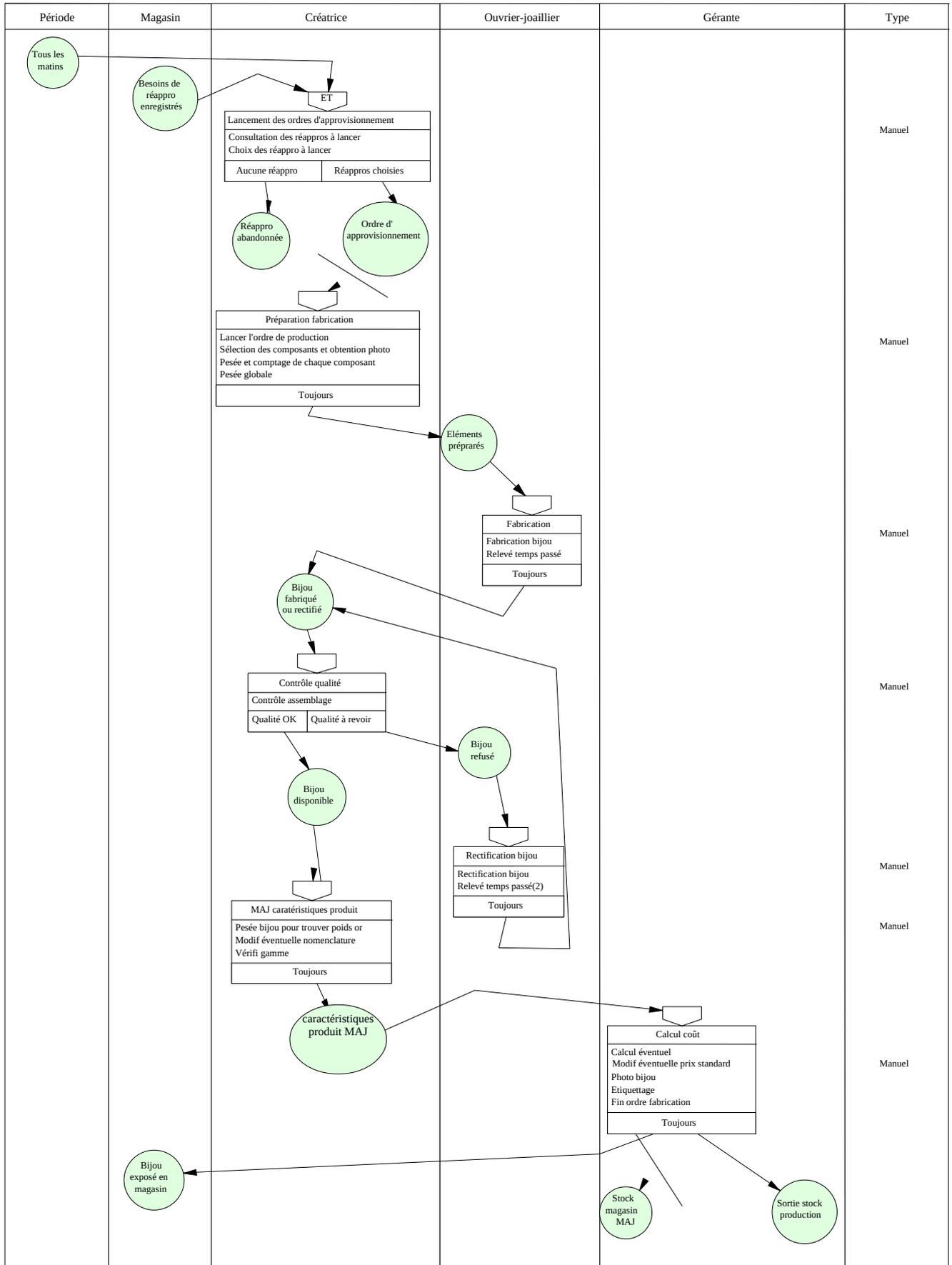
La gérante souhaite intégrer un nouvel outil logiciel pour suivre son activité mais elle n'a pas les compétences techniques pour le mettre en place et l'utiliser. Elle a fait appel à une SSII (Société de Services en Ingénierie Informatique) pour choisir le progiciel et l'adapter aux besoins spécifiques de la bijouterie.

La responsable développement de la SSII s'est occupé personnellement de ce dossier car c'est la première fois que sa société met en place un progiciel de gestion intégré (PGI) chez un client bijoutier. L'enjeu est important car de plus en plus de PME clientes souhaitent faire évoluer leur système d'information à l'aide d'un PGI.

Vous disposez en **annexe 1** de la schématisation du processus de production de l'entreprise.

1. Après avoir défini ce qu'est un PGI, identifiez les avantages de la mise en place d'une telle application pour la bijouterie.
2. Le processus de production est présenté en **annexe 1**.
  - a. Rappeler ce qu'est un processus, identifier la nature de ce processus de production et expliquer l'intérêt d'avoir eu recours à une schématisation
  - b. Tous les produits fabriqués respectent-ils les objectifs de qualité de l'entreprise avant d'être exposés en magasin ? Justifiez votre réponse.
3. Le site internet actuel devrait évoluer vers une boutique en ligne.
  - a. Indiquer ce qui devrait changer dans l'organisation de l'entreprise pour permettre d'intégrer cette nouvelle activité
  - b. En quoi le PGI serait-il impacté par les changements d'organisation ?
  - c. Quels outils du web collaboratif l'entreprise pourrait-elle intégrer à ce site ? Expliquer l'apport concret de ces outils pour l'entreprise.

# Annexe 1 - Schématisation du processus de production de la bijouterie



## Corrigé

1. Après avoir défini ce qu'est un PGI, identifiez les avantages de la mise en place d'une telle application pour la bijouterie.

*Un progiciel de gestion intégrée (PGI) (en anglais, ERP ou entreprise resource planning) est une application logicielle qui intègre au sein de modules compatibles les principales composantes fonctionnelles de l'entreprise autour d'une base de données unique : gestion de production, gestion commerciale, logistique, ressources humaines, comptabilité...*

*Les avantages pour la bijouterie sont nombreux :*

- *les données de l'entreprise sont mises à jour et partagées en temps réel, ce qui permet une prise de décision rapide ;*
- *l'unicité de la base de données garantit la cohérence et l'homogénéité des informations et permet de limiter les erreurs et d'accélérer les délais de réalisation des activités dans l'entreprise*
- *meilleur suivi de l'activité comme désiré par la gérante.*

2. Le processus de production est présenté en **annexe 1**.

- a. Rappeler ce qu'est un processus, identifier la nature de ce processus de production et expliquer l'intérêt d'avoir eu recours à une schématisation

*Un processus peut être défini comme un ensemble d'activités interdépendantes, organisées dans le temps et produisant un résultat. Il est déclenché par un événement qui entraîne une succession d'activités. Celles-ci aboutissent à la production finale attendue.*

*Le processus de production est un processus de type « opérationnel » car il représente l'activité cœur de métier de l'entreprise, c'est-à-dire la production de biens ou de services.*

*L'intérêt d'avoir recours à une schématisation est de visualiser précisément l'enchaînement des tâches et les acteurs concernés, sans avoir recours à un texte rédigé qui pourrait ne pas être compris aussi rapidement par tous.*

- b. Tous les produits fabriqués respectent-ils les objectifs de qualité de l'entreprise avant d'être exposés en magasin ? Justifiez votre réponse.

*Pour qu'un produit soit exposé en magasin, l'activité de contrôle doit avoir donné comme résultat « qualité OK », de façon à ce que le bijou soit ensuite considéré comme « disponible ». Si le contrôle qualité n'est pas satisfaisant, le bijou refusé doit être rectifié avant de passer, à nouveau, cette étape du contrôle qualité. L'entreprise est donc certaine que tous les bijoux exposés en magasin ont passé positivement l'étape du contrôle qualité*

3. Le site internet actuel devrait évoluer vers une boutique en ligne.

- a. Indiquer ce qui devrait changer dans l'organisation de l'entreprise pour permettre d'intégrer cette nouvelle activité

*L'entreprise doit prévoir d'intégrer une personne supplémentaire dont le rôle sera de suivre la mise à jour du site internet ainsi que la gestion des opérations commerciales. Un nouveau processus va devoir être formalisé pour suivre ces opérations.*

- b. En quoi le PGI serait-il impacté par les changements d'organisation ?

*Il faudra sans doute ajouter un module de e-commerce pour assurer la gestion de ce site.*

*Les droits sur le PGI pour le nouvel utilisateur devront être défini en accord avec les missions qui lui seront confiées dans l'entreprise.*

- c. Quels outils du web collaboratif l'entreprise pourrait-elle intégrer à ce site ? Expliquer l'apport concret de ces outils pour l'entreprise.

*Il semble important d'intégrer des outils de partage d'information sur les réseaux sociaux, notamment twitter et facebook. Ces outils permettent d'échanger très rapidement avec l'extérieur de l'entreprise dans les deux sens :*

- *communication et publicité (actualités sur l'entreprise, annonce de promotions)*

- *collecte d'information (retour d'xpérience des clients, réclamations, souhaits)*

*L'entreprise gagne alors en réactivité de façon à adapter ses actions commerciales à son marché.*