

TD Séries N 01

Exercice 01 :

L'entreprise **TechProd** est spécialisée dans la production et la distribution de composants électroniques pour des dispositifs de communication. Elle compte plus de 200 employés et dispose de plusieurs départements : **production, logistique, ressources humaines, ventes, et support technique**. Les matières premières nécessaires à la production proviennent de différents fournisseurs internationaux. Le département des achats travaille en étroite collaboration avec la logistique pour gérer les niveaux de stock et garantir un flux constant de matériaux.

Chaque jour, le département de production enregistre des informations sur les **quantités de composants produits**, les **taux de défauts** et le **temps d'arrêt des machines**. Le service des ventes suit de près les commandes des clients et doit régulièrement ajuster les prévisions de vente en fonction de l'évolution du marché. **Les prévisions des ventes**, ainsi que les **commandes des clients**, sont partagées avec la direction pour permettre une prise de décision stratégique. Le service des ressources humaines gère les **dossiers des employés**, incluant les informations personnelles, les **salaires**, les **congés**, et les **performances individuelles**.

TechProd utilise un **logiciel ERP** pour centraliser toutes les données sur les stocks, les ventes, la production et les ressources humaines. Cela permet à la direction de disposer de rapports en temps réel pour suivre la performance de l'entreprise. La société tient également des réunions hebdomadaires où les responsables de chaque département discutent de la situation actuelle et des éventuels ajustements à apporter aux processus opérationnels.

1. À partir du texte suivant, extrayez les différentes informations circulant dans l'entreprise et classifiez chaque information selon son type (origine, durée de vie, et traitement appliqué).

Exercice 02 :

L'entreprise **LogiFast** est spécialisée dans la livraison express de colis. Elle travaille avec des **fournisseurs** pour recevoir des colis à transporter, et ses **clients** sont principalement des particuliers et des entreprises. Le processus de livraison commence lorsque le client passe une commande via le site web ou l'application mobile de LogiFast, générant une demande de service.

Une fois la commande passée, les informations du client, telles que l'**adresse de livraison**, la **nature du colis**, et le **mode de paiement**, sont transmises au centre de tri de l'entreprise. Le centre de tri vérifie ensuite les informations et attribue chaque colis à un **véhicule de livraison** en fonction de sa destination et de la disponibilité des livreurs.

Les **véhicules de livraison** sont suivis en temps réel grâce à un système de **géolocalisation**, qui transmet les données au centre de contrôle. Si un colis rencontre un problème pendant la livraison (retard, colis endommagé, etc.), le centre de contrôle reçoit immédiatement une notification et peut prendre des mesures pour informer le client et résoudre le problème.

Chaque semaine, l'entreprise organise une réunion avec le **service client**, le **service de livraison** et la **direction** pour analyser les **performances de livraison** (temps moyen de livraison, taux de satisfaction des clients, problèmes récurrents, etc.). Ces réunions permettent de **décider des ajustements** dans les processus pour améliorer la qualité du service.

LogiFast utilise également un système d'**analyse des données** pour suivre les **tendances** du marché et les **comportements des clients**, afin d'anticiper les besoins futurs et optimiser les opérations de l'entreprise.

1. Identifiez les différents types de flux (flux physiques, flux d'information, flux de décision) qui circulent dans cette entreprise et classifiez-les selon leur type.

Exercice 03 :

L'entreprise TechGadgets, spécialisée dans la vente d'équipements électroniques et d'accessoires, est organisée en plusieurs départements interconnectés pour garantir une opération fluide. La Direction Générale supervise l'ensemble de l'organisation et prend des décisions stratégiques. Le Département des Ventes comprend des représentants des ventes, un service de gestion des relations clients, une équipe de marketing pour promouvoir les produits, ainsi qu'un service de recherche de marché chargé d'analyser les tendances et les besoins des consommateurs. Le Département de Comptabilité est responsable de la facturation, de la gestion des paiements et inclut des comptables, des analystes financiers et un service de contrôle de gestion qui veille à la bonne utilisation des ressources financières. Le Département Logistique s'occupe de l'approvisionnement, du stockage, et de l'expédition des produits, et comprend une équipe de gestion des stocks, un service de gestion des fournisseurs et un service de transport qui s'assure que les livraisons se font dans les délais. Enfin, le Service Après-Vente assure le suivi des clients après l'achat, incluant une équipe dédiée aux retours, aux réparations, et un service de satisfaction client qui recueille les avis pour améliorer les produits et services.

Le cycle de vente chez TechGadgets commence par la prise de commande, où le client sélectionne un produit. Après l'enregistrement de la commande par le représentant des ventes, le client reçoit une confirmation. Ensuite, le département logistique prépare la commande et s'assure que le produit est disponible. La comptabilité génère une facture qui est envoyée au client avec le produit lors de la livraison. Après l'expédition, le service après-vente effectue un suivi pour garantir la satisfaction du client, gérer les retours si nécessaire, et renforcer la relation client. Ce processus met en évidence l'importance de la structure organisationnelle pour assurer un service client efficace tout au long du cycle de vente.

1. Quelle est la désignation de cette entreprise ?
2. Quel est le type de cette entreprise ?
3. Créez un organigramme représentant les différentes équipes et leurs relations.
4. Représentez graphiquement les différents flux dans cette entreprise pour effectuer une opération vente.

Exercice 04 :

Dans l'entreprise **TechSupport**, la gestion des réclamations clients est une tâche cruciale qui requiert une collaboration efficace entre plusieurs départements pour garantir la satisfaction des clients. Lorsqu'un client rencontre un problème avec un produit, il soumet une réclamation via le site web de l'entreprise ou par téléphone. Cette réclamation est d'abord enregistrée par le **Département du Service Client**, qui collecte toutes les informations nécessaires, comme le numéro de commande, la description du problème et les coordonnées du client.

Une fois la réclamation enregistrée, le **Service Client** évalue la situation et décide si la question peut être résolue immédiatement ou si elle nécessite une escalade. Si le problème peut être résolu sur le champ, un agent fournit des instructions au client pour résoudre le problème, comme un dépannage ou un échange de produit. Dans le cas où la réclamation nécessite une investigation plus approfondie, le dossier est transféré au **Département Technique**, où des spécialistes examinent le problème en détail.

Le **Département Technique** peut alors prendre contact avec le client pour obtenir des informations supplémentaires ou tester le produit concerné. Ils collaborent également avec le **Département de Gestion de la Qualité** pour identifier si le problème est un incident isolé ou s'il s'agit d'un défaut récurrent dans le produit. Une fois que le problème a été résolu, le **Service Client** communique à nouveau avec le client pour l'informer des résultats et proposer des solutions, telles qu'un remplacement ou un remboursement.

Enfin, le **Département Marketing** utilise les informations recueillies lors de la gestion des réclamations pour analyser les tendances et mettre en œuvre des améliorations sur les produits et services. Cela permet à **TechSupport** non seulement de résoudre les réclamations en temps utile, mais également d'améliorer continuellement la qualité de ses produits et de l'expérience client.

1. Représentez graphiquement les différents flux dans cette entreprise dans ce text.