

**Niveau : 2ème année License en Informatique (2023/2024)**  
**Module : Systèmes d'Information**  
**Série d'exercices N° 4 (diagrammes Tâches-Documents)**

**Exercice 1 :**

Le service après-vente d'une entreprise de vente d'équipements électro-ménagers est chargé de la maintenance de matériels électro-ménagers comme suit :

Le client doit se présenter avec son matériel en panne muni de sa fiche de garantie, le responsable du service établit une fiche de travail qui contient les coordonnées du client, les caractéristiques du matériel et les symptômes de panne.

Un accusé de réception du matériel, établi à partir de ces informations, est remis au client. La fiche de travail est adressée par la suite au chef d'atelier avec le matériel concerné. Le chef d'atelier organise la répartition du travail au niveau de son atelier et à la fin de réparation, il fournit une fiche de réparation qui contient la liste des pièces fournies et la réparation effectuée. Cette fiche est ensuite transmise au service après-vente. Dès réception de la fiche de réparation, le service adresse au client un avis de mise à disposition de son matériel et une facture. Le client doit régler sa facture chez le caissier de l'entreprise et ce dernier lui rend un titre de paiement. Par la suite le client peut récupérer son matériel au près du service après la présentation de son titre de paiement et de son accusé de réception. Une copie de la fiche de réparation est fournie au client.

Pour cette procédure proposer un diagramme tâches-documents.

**Exercice 2 :**

Une agence d'assurance est chargée de rembourser ses assurés en cas d'accidents selon la procédure suivante :

L'assuré et la deuxième partie (propriétaire de l'autre véhicule) doivent remplir et signer un constat amiable auprès de l'agence tout en décrivant les circonstances et les dégâts de l'accident. L'agence valide ce constat et si la deuxième partie n'est pas assurée chez l'agence en question, une copie du constat doit être envoyée à son agence d'assurance. Après cette procédure, une évaluation des dégâts est faite par un expert après la réception d'une copie du constat et une demande d'expertise. L'expert envoie un rapport détaillé sur les dégâts avec une évaluation approximative de remboursement. L'agence et selon le type de contrat de l'assuré décide de l'indemnité finale à rembourser et donne un chèque à son assuré.

Pour cette procédure proposer un diagramme tâches-documents.