

Module : Administration des SI.

TD 2 : processus et workflow

Questions : Définir les concepts suivant :

- Système ouvert- fermé- déterministe – avec décision- système automatisé d'information (donner des exemples..)
- Processus, processus métier, activité, Les progiciels intégrés ERP, workflow.
- gestion de la chaîne logistique
- gestion de la relation client (CRM pour Customer Relationship Management)
- systèmes de gestion des connaissances
- coût total de possession des ressources technologiques
- business intelligence (BI)
- datawarehouse
- Quels sont les avantages attendus du travail collaboratif ? Les limites ?
- Proposez des outils collaboratifs qui répondent aux objectifs définis par l'entreprise.
- Quels types de problèmes sont résolus par les progiciels intégrés (ERP)
- Citer quelques avantages de la solution ERP.

Exercices (workflow)

Proposer des diagrammes workflow (**Notation BPMN**) pour les processus suivants :

Exercice 1 : validation d'un document

On propose un workflow avec une validation simple, cet exemple se base sur l'approbation d'un document et l'inclut dans un système Workflow pour la sauvegarde de fichiers sur Google Drive et l'envoi de notifications personnalisées par e-mail.

Exercice 2 : Recruter un employé, envoyer par voie postale une offre contractuelle à un candidat.

L'objectif du processus : Envoyer par voie postale une offre contractuelle à un candidat.

Recruter un employé nécessite quelques mois et implique un certain nombre de personnes (À moins que peu de personnes ne postulent à ce poste). L'équipe de recrutement va devoir gérer un grand nombre de cas en même temps. Ce processus nécessite quelqu'un qui assigne les tâches aux personnes qui ont des rôles clé différents comme faire passer les entretiens ou préparer le contrat.

Exercice 3 : Facturation d'un client

L'objectif du processus : Recevoir le paiement d'une facture client.

Le contexte : Dans toutes les entreprises, l'exemple de processus essentiel le plus évident consiste à se faire payer par ses clients. Cela commence en envoyant les factures mais inclut également le suivi des factures impayés. Les entreprises doivent garder le fil parce que les clients ont tendance à ne pas payer en temps et en heure.