

## StockPRO : un PGI au service de l'organisation

Propriétés	Description
<b>Intitulé long</b>	Exploitation pédagogique d'un PGI afin d'explorer le système d'information d'une entreprise.
<b>Formations concernées</b>	Les formations d'Économie et Gestion qui utilisent la notion de PGI : Bac pro comptabilité et secrétariat pour la certification MSA, terminales STG-GSI, BTS Assistant de gestion PME-PMI en GSI, BTS Assistant de manager, BTS Informatique de gestion en GEOSI, DCG en SIG.
<b>Matière</b>	Système d'information et informatique
<b>Présentation</b>	<p>Le contexte de système d'information « StockPRO » a pour objet d'appréhender la notion de système d'information à travers l'exploitation pédagogique d'un progiciel de gestion intégré (PGI).</p> <p>Dans cette première exploitation pédagogique (niveau 1) les élèves sont invités à découvrir le système d'information d'une entreprise en utilisant le PGI. Ils y trouvent les réponses aux questions posées concernant l'activité de l'entreprise, son métier, ses acteurs, ses partenaires, sa performance.</p>
<b>Notions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du système d'information, PGI, processus, <i>workflow</i>.</li> <li>• Gestion du système d'information commercial, comptable, de production.</li> <li>• Les notions fondamentales concernant l'entreprise et la gestion commerciale : acteurs, activités, processus, bon de commande, facture, notions de stock, de comptabilité.</li> <li>• Les notions fondamentales concernant la sécurité du système d'information : compte d'utilisateur, droits, rôles.</li> <li>• Notion d'informatique : base de données, application web, architecture technique d'une application hébergée.</li> </ul>
<b>Transversalité</b>	Avec le cours de management, de mercatique, de comptabilité-finance et d'informatique.
<b>Pré-requis</b>	Les pré-requis sont évidemment très variables en fonction de la formation ciblée. De façon générale, le contexte peut aussi bien servir à introduire une notion qu'à l'exploiter en adaptant le scénario pédagogique en fonction des acquis et des besoins des élèves.
<b>Outils</b>	<p>Le contexte StockPRO existe pour les PGI CEGID et OpenERP avec un jeu de données complet mais toutefois différents en fonction du logiciel utilisés.</p> <p>Le logiciel libre OpenERP peut être téléchargé gratuitement sur le site de son éditeur (<a href="http://www.openerp.com">www.openerp.com</a>). La documentation d'installation pour un usage pédagogique en classe est fournie dans cette publication. Il est également possible d'utiliser OpenERP en ligne en tant qu'application hébergée. Différentes sociétés proposent des offres d'hébergement pour l'éducation (odoo.com ; sisalp.fr).</p> <p>La version de StockPRO pour CEGID est proposée par le Réseau National CRCOM (<a href="http://ecogest.info/crcom">http://ecogest.info/crcom</a>).</p> <p>La version pour OpenERP version 5, est fournie dans la présente publication.</p> <p>Le logiciel CEGID est disponible auprès de son éditeur, lequel propose un tarif pour l'éducation (<a href="http://www.cegid.com">www.cegid.com</a>)</p> <p>Une version du contexte StockPRO pour le PGI Open Line de la société EBP est à l'étude.</p> <p>Le jeu de données StockPRO est disponible librement au format CSV pour un usage non commercial destiné à l'éducation.</p>
<b>Mots-clés</b>	Système d'information, PGI, processus, workflow, comptes utilisateurs, habilitations, droits d'accès, gestion commerciale, gestion des ventes, gestion des stocks, comptabilité.
<b>Durée</b>	Environ 4 heures
<b>Auteur(es)</b>	Christian Draux, Eric Deschaintre, Rozenn Dagorn, Karine Creyx
<b>Version</b>	v 1.1
<b>Date de publication</b>	Mars 2010

## La société StockPRO

Depuis 1990, la société StockPRO propose des produits informatiques et électroniques innovants qu'elle distribue à travers trois canaux : vente par correspondance traditionnelle, réseau de magasins et internet.

L'équipe est constituée de jeunes passionnés qui conçoivent des solutions de stockage fiables et performantes avec une exigence de qualité élevée. Toujours à la recherche de nouveautés, elle sélectionne les meilleurs produits parmi les plus grandes marques de renommée mondiale.

Cette exigence de qualité ainsi que la fiabilité des produits ont été primées à de nombreuses reprises par la presse et les sites spécialisés. StockPRO a également été récompensé pour la qualité de sa relation client en ligne en obtenant une excellente note au trophée Qualiweb/Stratégies dans la catégorie « Informatique High-Tech ».

La société a décidé fin 2006 d'accroître son infrastructure en déménageant dans de nouveaux locaux de 2500m<sup>2</sup>.

Actuellement, environ 60% des ventes grands publics sont passées par internet, le reste par téléphone voire parfois par courrier postal à partir d'un catalogue papier édité annuellement.

A l'heure où internet et les ventes en ligne se démocratisent, la société souhaite se démarquer par la qualité de ses produits, l'expertise de ses vendeurs ainsi que par sa capacité à anticiper les évolutions technologiques.

## Activité récente

En 2010, la société lance un nouveau service « StockPRO+ » dédié spécifiquement à la clientèle professionnelle pour laquelle la société souhaite s'imposer comme spécialiste du stockage sécurisé en proposant un service personnalisé d'installation et de maintenance.

La particularité du nouveau service est de proposer des gammes de produits exclusifs, dans tous les environnements et sans logiciel requis pour l'installation ou la configuration du matériel : le concept du "Plug & Play" réseau permet de répondre aux attentes des services informatiques.

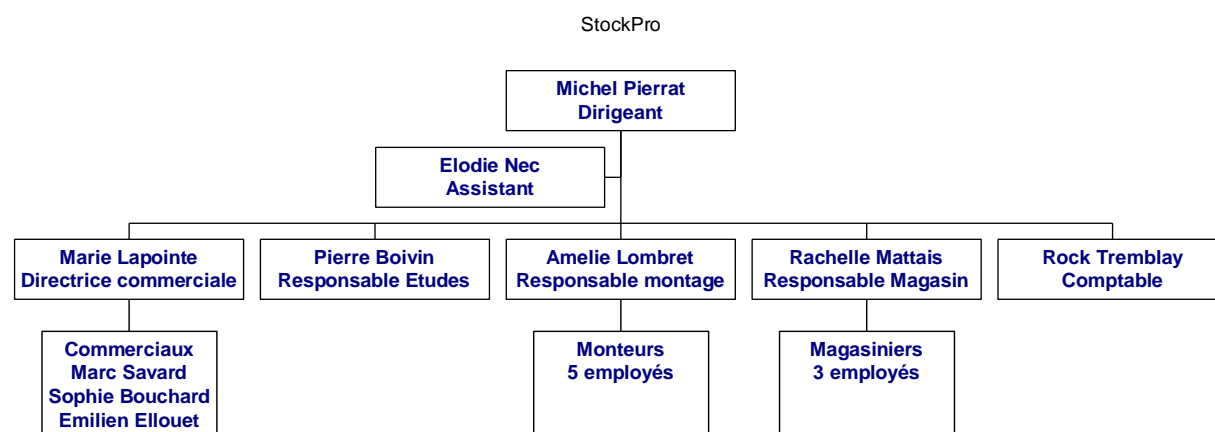
Voici quelques exemples de produits proposés :

- Solution de stockage départemental qui se substitue à l'investissement d'un serveur de fichiers + d'une tour de CD + d'une solution de gravure et d'archivage.
- Tour de CD DVD, conçue spécifiquement pour le milieu de l'éducation : CDI, laboratoires de langues, médiathèques ou bibliothèques. Elle permet de partager tous les modèles de lecteurs CD/DVD-Rom
- Solution de gravure CD DVD pour la sauvegarde des productions.
- Dossier partagé, stockage permettant la mutualisation des données, la simplification de la gestion et l'amélioration de la sécurité.
- Partage des guides juridiques permet d'accéder à tous les titres de CD DVD pour la connaissance des Lois et Règlements.
- Gravure et sauvegarde : station bureautique de production de CD pour permettre à tous les acteurs de l'entreprise de produire leurs propres CD avec contenus (fichiers informatiques, dossiers clients, images, graphiques...).

Dans un premier temps les ventes se feront essentiellement par téléphone, par courriel ou fax. Le site marchand actuel ne s'adresse pour l'instant qu'au grand public.

## Organisation

Actuellement, StockPRO est constituée d'une équipe de 18 personnes affectées à différents services : commercial, comptable, études et veille technologique, montage, magasin. Le directeur et propriétaire depuis les débuts est Michel Pierrat.



## Rôle des acteurs

<b>Dirigeant</b> Michel Pierrat	Il définit la stratégie de l'entreprise, recrute les collaborateurs, coordonne leurs activités. Il définit les produits et services offerts par l'entreprise.
<b>Assistante</b> Elodie Nec	Elle gère les agendas, les déplacements, la participation aux salons des collaborateurs. Elle remplace temporairement des collaborateurs absents.
<b>Directrice commerciale</b> Marie Lapointe	Elle réalise des études auprès des clients et prospects, présente les produits de l'entreprise dans les salons, se déplace chez les clients et contrôle les activités du service. Elle gère aussi les réclamations.
<b>Assistant commercial</b> Marc Savard	Il met à jour le site marchand, il prend en charge les demandes écrites ou téléphonées de devis et les commandes des clients.
<b>Responsable Études</b> Pierre Boivin	Il est chargé de la conception technique des produits de l'entreprise proposés sur catalogue et donne son avis sur la faisabilité des produits sur-mesure.
<b>Responsable montage</b> Amélie Lombret	Elle gère la réalisation des produits sur catalogue et sur-mesure.
<b>Monteur</b>	Il réalise les produits sur mesure en fonction des demandes des clients et assure la maintenance et le SAV.
<b>Responsable magasin</b> Rachelle Mattais	Elle recherche les fournisseurs, les sélectionne, rédige les contrats, passe les commandes et contrôle le travail de préparation et l'état du stock.
<b>Magasinier</b>	Il reçoit les livraisons des fournisseurs, fournit les pièces détachées à l'atelier de montage, entre en stock les produits catalogue et prépare les livraisons pour les clients.
<b>Comptable</b> Rock Tremblay	Il enregistre les opérations courantes non-commerciales, il vérifie les factures, prépare les budgets, réalise les opérations d'inventaire.

## Évolution du système d'information

Le système d'information de StockPRO a progressivement évolué au fil du temps pour accompagner le développement de l'entreprise. La société a toujours été soucieuse de gérer l'information le plus efficacement possible ce qui lui permet d'être réactive et capable de suivre, voire d'anticiper les attentes de son marché.

Deux personnes ont une grande connaissance de l'entreprise et de son métier : son directeur, Michel Pierrat, ainsi que le responsable des études, Pierre Boivin. Leur expérience et leur connaissance des partenaires, notamment des fournisseurs, et des clients sont indispensables. Une partie considérable de leur temps de travail consiste à informer et à former les collaborateurs (réunions, mini séminaires, mise au point de procédures).

L'organisation du travail chez StockPRO est assez informelle, chacun sait ce qu'il a à faire et consulte les responsables en cas d'imprévu. Les échanges sont le plus souvent réalisés simplement par courriel en utilisant les comptes de messagerie personnels de chacun des membres du personnel.

Tous les collaborateurs administratifs disposent d'un ordinateur portable ou fixe relié au réseau local de l'entreprise, laquelle dispose d'un accès à internet SDSL rapide. Le site marchand ainsi que le service de téléchargement de fichiers (pilotes de périphérique, documentation) ont été développés par une société de service et sont hébergés chez un prestataire.

Le directeur gère le catalogue en ligne à partir d'une application hébergée par le prestataire. Seules les applications bureautiques et la comptabilité sont présentes en interne. Les informations sur les marges, très confidentielles, sont gérées par le directeur à l'aide de feuille de calculs qu'il a lui-même développé à l'aide d'un logiciel tableur.

S'adressant jusqu'à présent essentiellement au grand public, StockPRO n'a pas eu besoin de mettre en place une application de gestion de la relation client. De même, le service après vente consistait essentiellement à procéder à des échanges standard ou à renvoyer le matériel défectueux sous garantie chez le constructeur.

Le développement récent d'une offre destinée plus spécifiquement aux professionnels a nécessité de mettre en place un outil capable de mieux partager la connaissance et de suivre individuellement chaque client.

Très habituée à utiliser des applications hébergées, sans contrainte d'installation et de déploiement, la société a opté pour un progiciel de gestion intégré (PGI) entièrement accessible via un logiciel navigateur. Dans un premier temps, afin d'évaluer la solution, cette application était hébergée chez un prestataire. L'application a été récemment rapatriée en interne de façon à garantir la confidentialité et la disponibilité des données commerciales et comptables.

La mise en place du PGI a nécessité d'importants efforts d'accompagnement auprès des équipes car chacun était concerné par cette évolution majeure. En amont, le directeur et les responsables de services ont été amenés à produire un important effort de formalisation des procédures et de définition des habilitations pour décider qui pouvait faire quoi avec cet outil. Les questions de la confidentialité, gérée auparavant par l'accaparement de fichiers, a été repensée en termes de droits d'accès aux données et aux modules du PGI.

Le service StockPRO+ rencontre un vif succès auprès des professionnels qui sont de plus en plus soucieux de rationaliser leurs investissements informatiques. La mise en place du PGI a permis de passer d'un fonctionnement essentiellement centré sur une activité commerciale organisée autour du catalogue et du site marchand, à une activité centrée sur le client.

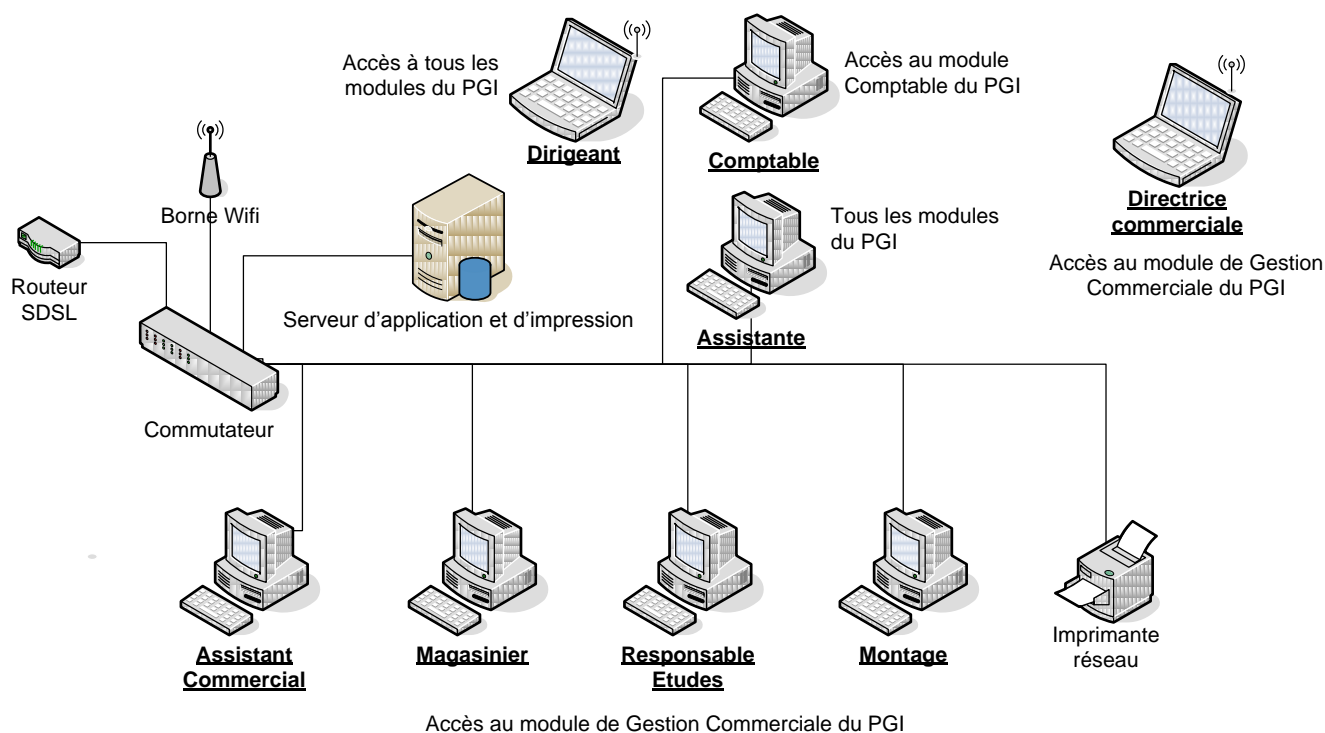
## Infrastructure réseau et accès au PGI

Le réseau de l'entreprise fonctionne en groupe de travail, la gestion des comptes d'utilisateurs n'est pas centralisée. Le routeur SDSL fournit les configurations IP aux hôtes du réseau (adresses 192.168.0.x ; x compris entre 1 et 100), sauf pour l'imprimante et le serveur qui ont une configuration IP fixe (respectivement 192.168.0.101 et 102).

Le serveur héberge le PGI le système de gestion de base de données qui stocke la base de données StockPRO utilisée par le PGI. L'imprimante réseau est accessible depuis tous les postes du réseau, le serveur fait également office de serveur d'impression.

Chaque employé dispose d'un compte d'utilisateur pour se connecter au PGI. La connexion est établie à partir d'un logiciel navigateur. Le système de gestion des habilitations du PGI permet de contrôler l'accès des utilisateurs aux seuls modules et formulaires qui les concernent.

Une sauvegarde complète hebdomadaire puis incrémentielle journalière est réalisée automatiquement de façon sécurisée sur un serveur externe hébergé par un prestataire dans le cadre d'un contrat de service.



## Découverte de l'entreprise à l'aide du PGI

Il s'agit ici d'utiliser le progiciel de gestion intégré pour répondre à des questions concernant l'entreprise StockPRO. On adopte successivement le rôle de différents utilisateurs pour retrouver des informations dont ils ont besoins dans leurs activités quotidiennes.

### Script « Assistant »

**Acteur : assistant du dirigeant - Elodie Nec**

Se connecter au PGI avec l'utilisateur : *nec*, mot de passe : *nec*

Elodie NEC gère les agendas, les déplacements, la participation aux salons des collaborateurs. Elle remplace temporairement des collaborateurs absents. Elle a notamment besoin régulièrement de consulter la base des contacts et partenaires et de préparer à l'attention de la direction des documents de synthèse sur l'activité de l'entreprise.

Question	Une façon de faire avec Openerp	Réponse
<i>Combien l'entreprise a-t-elle de clients, de fournisseurs ?</i>	Partenaires > Partenaires > Partenaires par catégorie Choisir les clients puis les fournisseurs On peut lire le nombre d'enregistrements en haut à droite du	
<i>Quel est son métier ? (que vend-elle ? que fabrique-t-elle ?)</i>	Produits > Produits par catégories Produits > Produits par catégories > Matériels > Serveurs	
<i>Combien y a-t-il d'employés chez StockPRO ? Quel est l'organigramme de la société ?</i>	Pour obtenir la liste des employés Ressources humaines > Employés > Tous les employés  Pour chaque employé on peut lire (clic sur le nom): son nom d'utilisateur enregistré dans le PGI le nom du supérieur hiérarchique la catégorie de l'employé (cadre, employé)  Pour obtenir l'organigramme : Ressources humaines > Employés > Structure des employés Développer le nom du directeur (Pierrat) puis chacun des triangles qui apparaissent.	
<i>Quel est le chiffre d'affaires de l'entreprise ?</i>	Finance & Comptabilité > Plan comptable > Plan de comptes Choisir l'année fiscale en cours (2010). Consulter la ligne du compte 70	
<i>Quel client a passé la plus grosse commande ?</i>	Gestion des ventes > Commandes de ventes > Toutes les commandes Cliquer deux fois sur l'en-tête de colonne Montant hors-taxe pour trier par ordre décroissant du montant.	
<i>Qui sont les plus gros clients de l'entreprise ?</i>	Finances & Comptabilité > Plan comptable > Plan de comptes :  Développer le plan de compte, jusqu'aux comptes 411.	

Se déconnecter du compte *nec*.

**Script « Commercial »****Acteur : commercial - Marc Savard**Se connecter avec l'utilisateur : *savard*, mot de passe : *savard*

Il prend habituellement en charge les demandes de devis et les commandes des clients.

Justement, aujourd'hui, le client ADT souhaite acheter un système de gravure de DVD-Rom muni de 3 graveurs Blue Ray d'une valeur de 4 079,00 € (référence du produit : REPLIC3).

Question	Une façon de faire avec Openerp	Réponse
<i>Le client ADT est il à jour de ses paiements ?</i>	Partenaires > Partenaires  Filtrer sur le nom « adt », sélectionner le client Adt puis demander le rapport <Retard de règlement>	
<i>Quel est le numéro de téléphone de mon contact chez ce client ?</i>	Partenaires > Partenaires, Choisir le nom ADT, ouvrir sa fiche	
<i>Le produit est il disponible ?</i>	Produits > Produits  Filtrer le produit sur un extrait du nom du produit : le mot « graveur » renvoie 13 lignes et l'on repère facilement le modèle REPLIC3	

Le client IPAC souhaite savoir si sa commande d'une tour de CD-ROM passé le 5 janvier est partie de l'entrepôt de Stockpro.

Question	Une façon de faire avec Openerp	Réponse
<i>La commande a t-elle été livrée ?</i>	Gestion des ventes > Commandes de ventes > Mes commandes  Dans la liste des commandes, filtrer les commandes sur le nom de client « ipac » puis ouvrir chacune des 2 commandes trouvées (clic sur la date de commande).  <i>Utiliser le bouton &lt;Recherche&gt; pour revenir à la liste des commandes recherchées.</i>	
<i>La commande est-elle payée ?</i>	Gestion des ventes > Commandes de Ventes > Mes commandes  Dans la liste des commandes, repérer la commande du client IPAC (5 janvier)	

Se déconnecter du compte *savard*.

**Script « Magasinier »****Acteur : responsable magasin – Rachelle Mattais**Se connecter avec l'utilisateur : *mattais*, mot de passe : *mattais*

Rachelle Mattais recherche les fournisseurs, les sélectionne, rédige les contrats, passe les commandes et contrôle le travail de préparation et l'état du stock.

Question	Une façon de faire avec Openerp	Réponse
<i>Quelle est la valeur du stock actuel de l'entreprise ?</i>	Gestion des stocks > <i>Reporting</i> > Valeurs des emplacements	
<i>Quel est le produit le plus livré en quantité ?</i>	Gestion des stocks > Structure des emplacements de stocks > Emplacements partenaires > Clients  Puis consulter les produits sans saisir de date Trier la liste sur les quantités livrées	
<i>Quels sont les produits en rupture de stock ?</i>	Produits > Produits  Cliquer sur Quantité disponible pour trier les produits par quantité en stock croissante (ou décroissante)	
<i>Y a-t-il des produits à livrer aux clients ?</i>	Gestion des stocks > Produits à expédier > Colisage confirmé en attente de disponibilité	
<i>Quelle est la règle du stock minimum du produit REPLIC 4 ?</i>	Gestion des stocks > Approvisionnements automatiques > Règles de Stock Minimum,  Filtrer sur le Produit « REPLIC »  Choisir le produit à observer	
<i>Quels sont les mouvements qui concernent le produit REPLIC 4 ?</i>	Produits > Produits  Choisir REPLIC4 puis lien Ventes de produits	

Se déconnecter du compte *mattais*.

**Script « Comptable »****Acteur : comptable - Rock Tremblay**Se connecter avec l'utilisateur : *tremblay*, mot de passe : *tremblay*

Rock Tremblay enregistre les opérations courantes non-commerciales (les opérations commerciales sont générées automatiquement par le PGI), il vérifie les factures, il prépare les budgets et réalise les opérations d'inventaire.

Question	Une façon de faire avec Openerp	Réponse
L'entreprise possède-t-elle des actifs immobilisés ?	Finance&Comptabilité> Plan comptable > Plans des comptes  Ouvrir la classe 2 puis les différents types d'immobilisations.	
Quel est le montant des immobilisations nettes ?	Visualiser le montant des amortissements sur la balance des comptes	
Quel est le solde du compte banque ?	Visualiser le montant du compte 5121 en imprimant la balance de ce compte.	
La facture de description FR/007 est elle réglée ? S'agit-il d'une facture client ou fournisseur ? A-t-elle des frais de port ? Est-elle soldée ?	Finance & Comptabilité> Factures Classer les factures sur le champ description	
Par combien de factures le client « Bureau veritas » est-il concerné ?	Finance & Comptabilité > Factures  Filtrer sur le nom du partenaire (saisir Bureau dans le champ Partenaire puis bouton Filtrer.	
Y a-t-il des factures en attente de création ?	Finance&Comptabilité> Factures > Factures clients > Facture client brouillon	

Question	Une façon de faire avec Openerp	Réponse
Y a-t-il des factures en attente de règlement ?	Finance&Comptabilité> Factures > Factures clients > Factures en attente de règlement	
Quel est le montant des opérations débitrices et créditrices du compte du client Ganet Avocat ?	Finance&Comptabilité> Reporting > Compte des tiers > Balance des tiers Exercice fiscal, saisir EC2010 Bouton « imprimer »	
Quelle est la nature de l'écriture 33 ?	Finance&Comptabilité> Reporting > Rechercher des écritures > Ecritures > Filtrer sur l'écriture 33 (Nom)	
Combien de règlements le client Ingenet a-t-il effectué en octobre ?	Finance&Comptabilité> Reporting > Journaux > EC2010 10/2010 Journal de banque Filtrer sur Réf partenaire : Ingenet	
Trouver toutes les écritures du compte 706	Finance&Comptabilité > Plan comptable> Plan de compte > Exercice EC2010 > Déplier les comptes classe 6 et 7 > Cliquer sur une des lignes contenant le compte 706 Cliquer sur le lien Écritures	
Combien y-a-t-il de lignes d'écritures enregistrées ?	Finance&Comptabilité> Reporting > Rechercher des écritures > Lignes d'écritures	
A partir de la première ligne d'écriture retrouver les éléments suivants : - qui est l'utilisateur qui a enregistré la commande ?	Clic sur l'écriture, puis clic sur la réf. Partenaire, choisir l'onglet Historique	