

Nom : **Prenom :** **Groupe :**

Micro Interrogation en Systèmes d'Information

Question théorique :

Comment assure le Système d'Information la communication entre le SP et le SO ?

.....

.....

.....

.....

Exercice :

Pour améliorer son activité, une maison d'édition a mis au point une procédure de vente à distance grâce à un Call Center. Dans un premier temps, le client contacte le call center pour passer sa commande; il s'agit essentiellement des codes des produits désirés à partir du catalogue en ligne. En recevant ces codes, l'employé prépare un bon de commande et l'envoie au service commercial. Ce dernier élabore la facture et prépare les livres à livrer. Le jour de livraison, le livreur récupère les livres et la facture et se déplace au domicile du client. A la livraison, le client signe la facture qui sera par la suite remise au service commercial par le livreur. Pour évaluer le service, le service commercial contacte à nouveau le client pour confirmer la bonne réception et son évaluation du service de vente à distance.

- Donnez le diagramme des flux d'information pour cette activité.

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines, similar to standard primary or secondary school notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.