

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.