

C 952: SYSTEMES D'INFORMATION POUR LA PRODUCTION

E. Tranvouez

ETUDE DE CAS

Le Garage Moulin, avant d'acquérir une franchise Renard, gère son activité de manière approximative. En rejoignant le groupe Renard, M. A. Once-d'Odé, propriétaire du garage, a également entrepris une refonte de ses processus. Garage de taille moyenne, il n'envisage pas d'acquérir la licence complète (mais coûteuse) du logiciel Goupil permettant de gérer la gestion de la clientèle et l'atelier de réparation ainsi que l'accès aux documentations techniques des véhicules de marque Renard. Il vous demande de reprendre cette description du processus de gestion des ventes et des réparations tel qu'il l'a compris lors des démonstrations du logiciel, et de la modéliser avec la méthode MERISE avant de l'implémenter dans le langage de votre choix.

Un client se présente au garage afin soit de prendre rendez-vous pour un entretien de son véhicule (vidange, courroie de distribution, recharge climatisation...) soit pour un diagnostic de son véhicule. Le client peut également contacter le garage par téléphone mais en général, s'il ne s'agit pas d'un entretien, il lui est demandé de se présenter au garage afin d'établir un diagnostic sur place. L'accueil le reçoit, dialogue et identifie le besoin (entretien, réparation ou diagnostic). Pour un entretien standard, la personne à l'accueil consulte le planning des opérations et réserve un créneau horaire. En cas de demande de diagnostic, l'accueil fait appel au responsable d'atelier qui doit établir un diagnostic rapide sur les réparations à réaliser ou proposer une opération de diagnostic poussée payante. Après information et accord du client, un bon de réservation, comptant à la fois de devis et de bon de commande, lui est remis. Ce bon indique le type d'opération à réaliser (entretien, réparation ou diagnostic) ainsi que les sous-opérations composant l'opération (pose roue, vidange, redressage porte, ...). Pour chaque sous-tâche est indiqué les pièces (roue, filtre, ...) et consommable (huile, ...) nécessaire à la sous-opération. Chaque élément est décrit par son intitulé, son prix unitaire Hors Taxe, la TVA applicable et le prix TTC. Une fois l'opération réservée et lorsque le client remet les clés du véhicule, le bon de réservation est transmis au chef d'atelier qui l'affecte à un mécanicien garagiste. Ce dernier traite les opérations au fur et à mesure qu'on lui transmet. Il alors doit préparer le véhicule (pose de plastique protecteur, état des lieux rapide du véhicule), effectuer les tâches décrites par le bon de réservation, faire une série de tests, saisir son rapport sur son PDA et enfin nettoyer le véhicule. Il remet alors son rapport au chef d'atelier qui le valide (ou pas) avant de le remettre, avec les clés, à l'accueil. Lorsque le client se présente, la facture, une copie du rapport et les clés du véhicule sont remises au client.