

<b>Le diagramme de flux</b>
-----------------------------

**I] Qu'est ce qu'un diagramme de flux**

C'est une description graphique des flux échanges entre acteurs

Il nous permet d'avoir :

- une vue d'ensemble de la circulation de l'information entre les acteurs qui participent à la réalisation d'une activité définie.
- d'analyser les échanges d'informations au sein du système d'information d'une organisation (entreprise, administration ou association) et avec d'autres systèmes d'information,

**II ] Comment construire un diag de flux :**

- 1- Définir précisément le domaine de l'étude à savoir :  
quelle activité ou quel processus au sein de quelle organisation.
- 2- Repérer les acteurs externes et les acteurs internes.
- 3- Repérer les flux entre acteurs.
- 4- Tracer le diagramme des flux correspondant.

**a) un processus ?**

Un processus est une suite ordonnée d'actions destinée à produire un résultat

C'est un ensemble cohérent d'opérations ou d'activités

Disposant de ressources

Alimenté par des informations entrées

Qui sont transformées en résultat

En y rajoutant une valeur ajoutée pour le client

Ex :

Dossier demande de prêt

Traiter une demande de prêt
--------------------------------

dossier traité  
(refus ou accord)

Voiture à réparer

Réaliser l'entretien du vehicule
-------------------------------------

voiture reparee

**III ] Exemples :****Domaine d'étude « Suivi des clients négligents »**

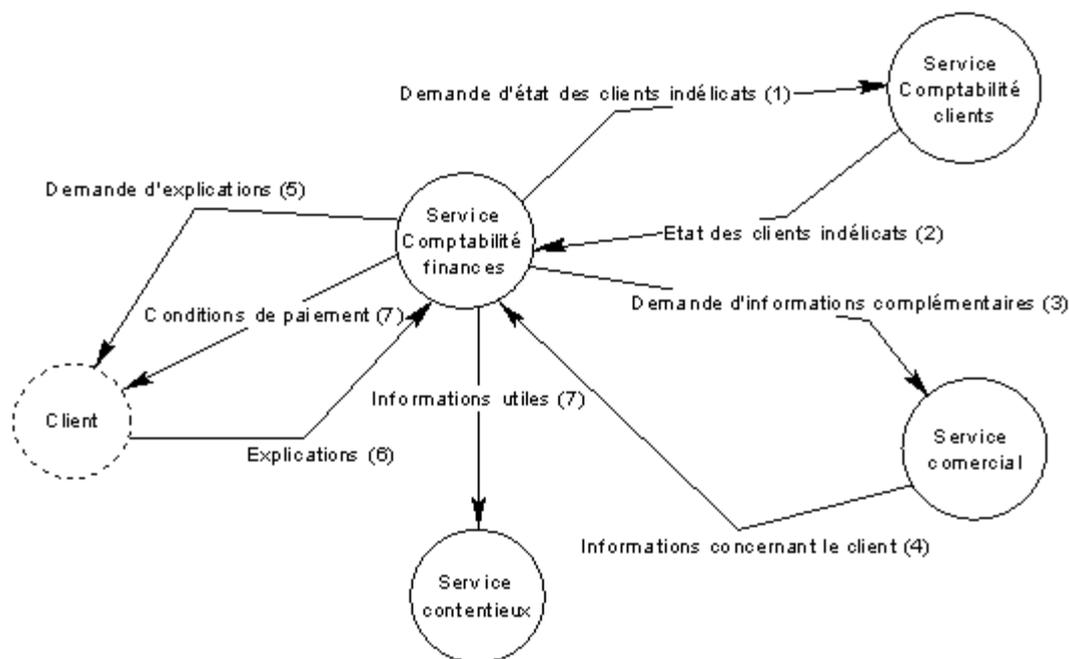
La société Faille travaille avec plus de 150 clients en comptes.
--

En début de mois, le service "Comptabilité – Finances" demande un état des clients négligents (clients ayant plus de 5 jours de retard dans le paiement d'une facture) au service "Comptabilité clients".

Pour chacun de ces clients, une demande d'information est transmise au service commercial par le biais de la messagerie interne.

Sur la base des informations recueillies, le service prend contact avec les clients pour leur faire part du retard et obtenir une explication.

Si la situation financière du client ne lui apparaît pas trop critique, elle met en place de nouvelles conditions de paiement. Dans le cas contraire elle transmet le dossier au service contentieux qui démarrera une procédure judiciaire en recouvrement de créance.



### Exercice :

#### Cas « Assistance commerciale »

Le texte suivant décrit **une activité d'assistance commerciale** au sein d'une organisation, nous l'utiliserons pour construire progressivement un diagramme de flux :

« La société Fiatlux met à la disposition de ses clients un service d'assistance téléphonique. Un client appelle le numéro d'assistance, la personne au standard demande au client de fournir son code client puis lui propose de choisir entre une assistance technique ou commerciale. Lorsque le client choisit une assistance commerciale, l'appel est transmis, avec le code du client, à l'accueil téléphonique du service commercial. Le client pose sa question auprès de la personne chargée de l'accueil téléphonique du service commercial. Cette dernière peut répondre à la plupart des questions courantes, elle assure une assistance de premier niveau. En cas de problème plus pointu, elle peut transmettre le code client à un commercial spécialiste de la question posée par le client. Ce spécialiste prend connaissance de la question du client et lui fournit une réponse. »