

# Systemes D'information En Supply Chain Management

Présenté par  
Mme Sari Lamia



# Systeme d'information

- un **systeme d'information** est un ensemble de moyens techniques, administratifs, et humains qui servent à la collecte, au classement et à la **transmission d'informations** entre les membres **d'une** organisation (institution, entreprise, association,..).

- Ils sont aujourd'hui largement utilisés en lieu et place des moyens classiques tels que les formulaires sur papier et le téléphone et cette transformation est à l'origine de la notion de systeme d'information.



# Systeme d'information

- Né dans les domaines de l'informatique et des télécommunications, **le concept de système d'information** s'applique maintenant à l'ensemble des organisations, privées ou publiques.
- Le système d'information coordonne grâce à l'information les activités de l'organisation et lui permet ainsi d'atteindre ses objectifs.
  - Il est le véhicule de la communication dans l'organisation. **qui fournit aux différents niveaux de l'organisation des informations ordonnées**



# Systeme d'information

- le SI est composé de l'ensemble des ressources (les hommes, le matériel, les logiciels) organisées pour : collecter, stocker, traiter et communiquer les informations. Séparer en de deux sous-systèmes, l'un social et l'autre technique.
  - Le sous-système social est composé de la structure organisationnelle et des personnes liées au SI.
  - Le sous-système technique est composé des technologies (hardware, software ,équipements de télécommunication et des processus d'affaires concernés par le SI.



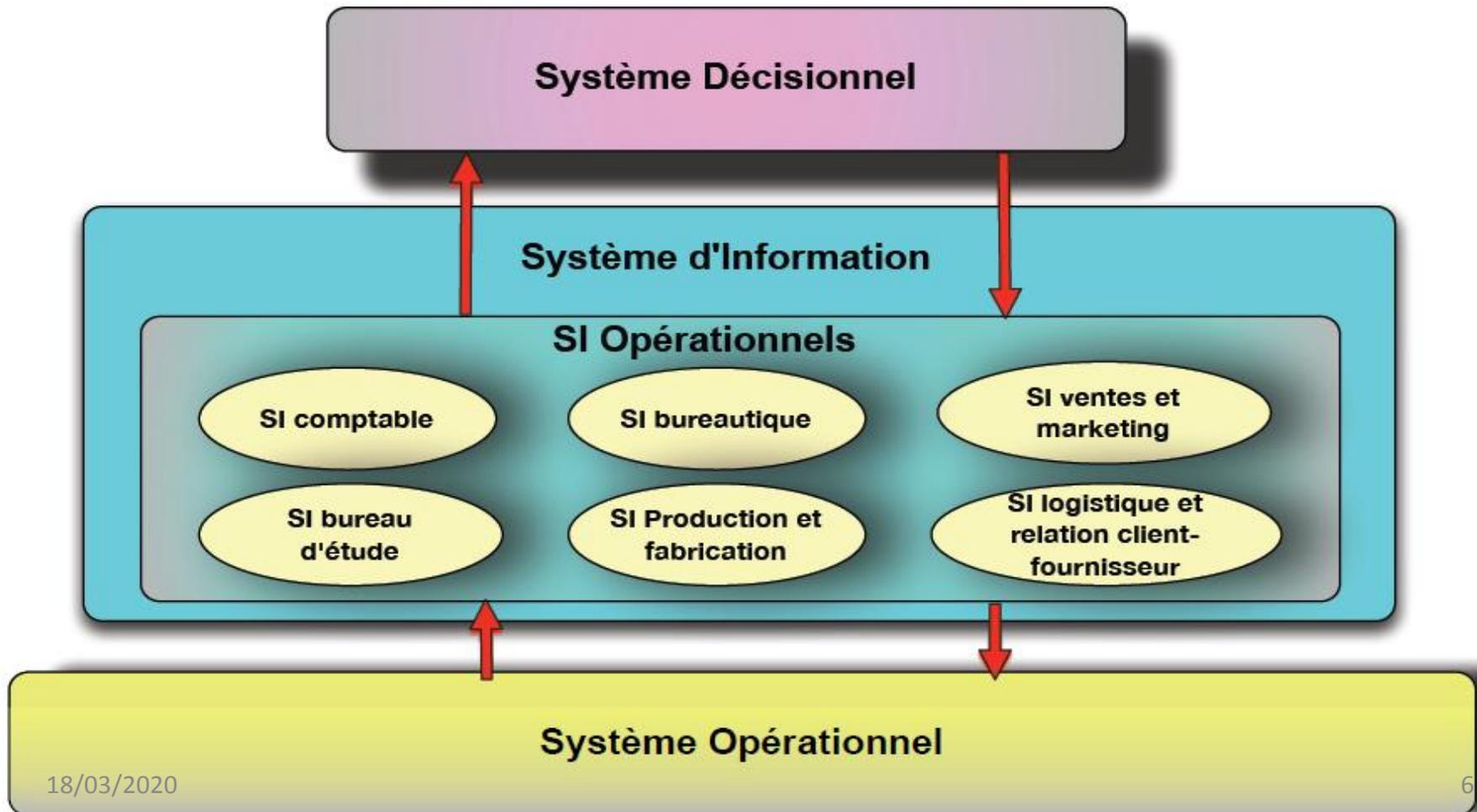
# Systeme d'information operationnels

- Les principales fonctions de l'entreprise supportees par les SI operationnels dans l'entreprise sont :
  - Comptabilite et gestion de stocks
  - Informatique bureautique
  - Ventas et marketing
  - Bureau d'etudes
  - Production et fabrication
  - Logistique et relation client fournisseur
  - Management et direction



# Systeme d'information

=> Chacune de ces grandes fonctions de l'entreprise est supportée par un SI opérationnel spécifique



# Systeme d'information operationnels

## Comptabilité et gestion de stocks :

- Principale porte d'entrée de l'informatique dans l'entreprise

## L'Informatique bureautique :

- Secrétariat et production de l'écrit grâce aux outils de bureautique
- Organisation et gestion des informations locales à un individu
- Communication via la messagerie, intranet ...



# Systeme d'information operationnels

**Ventes et marketing** : nécessité pour un vendeur de bien connaître :

- les produits, leurs prix et ses possibilités de manoeuvre
- La disponibilité des produits
- Le profil du client : volume d'achat, habitudes de consommation,
- préférences, ...



# Systeme d'information operationnels

- **Production et fabrication** : l'informatique dans l'atelier et dans l'usine pour :
  - baisser les prix de revient
  - augmenter la productivité en automatisant et en «robotisant» les taches de production,
  - Fabriquer le bon produit au bon moment,
  - Fabriquer des produits en masse et à la demande



# Systeme d'information operationnels

- **Logistique et relation client-fournisseur**  
harmonisation et automatization des echanges de donnees entre :
  - SI comptable interne
  - Systeme de gestion des stocks
  - SI des fournisseurs

Les SI operationnels sont principalement dedier a supporter une fonction Particuliere de l'entreprise.

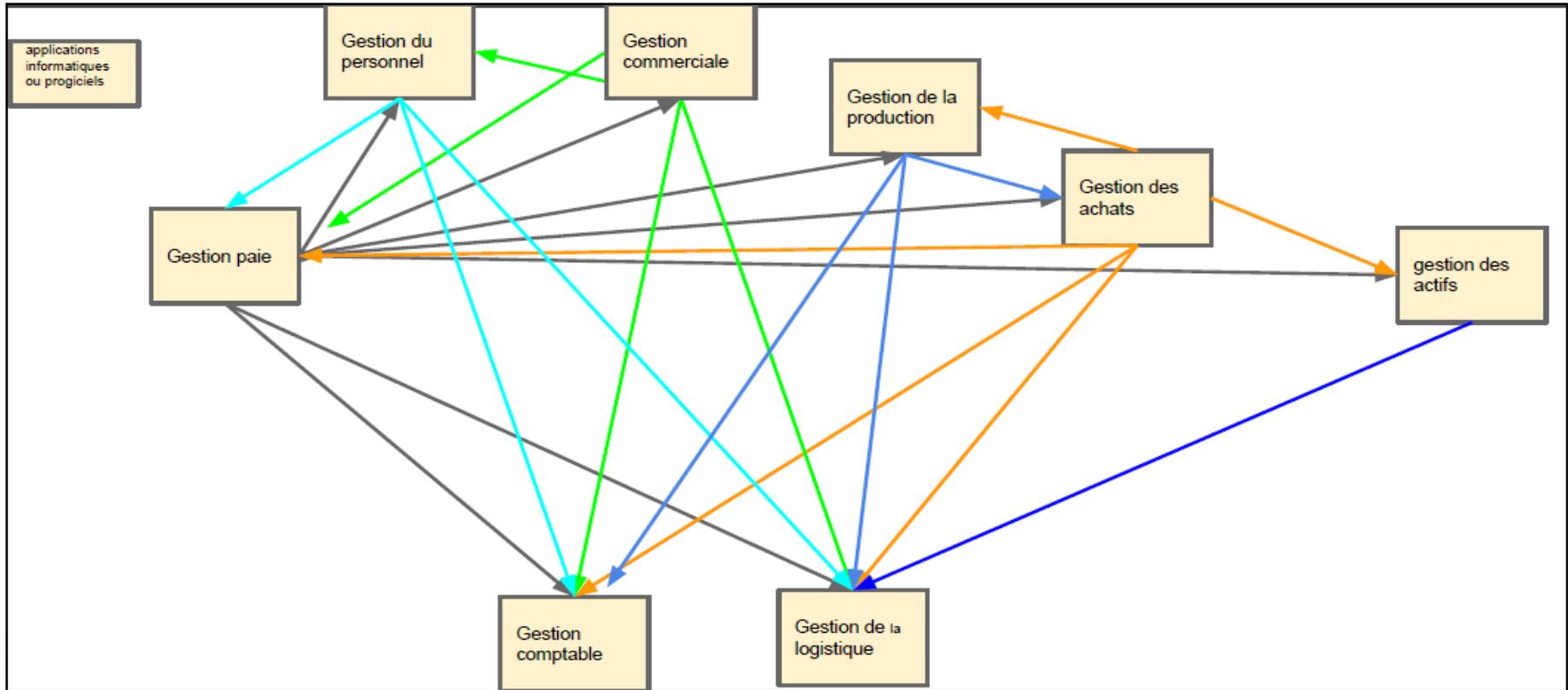


# Systeme d'information operationnels

- Le développement de l'informatique a conduit à la mise en place de logiciels réalisés spécifiquement au sein de l'entreprise
- Chaque logiciel couvrait des besoins d'un système opérationnel ou un système de gestion, donc chaque entreprise a développé spécifiquement
  - Son propre logiciel de paie,
  - son propre logiciel de comptabilité,
  - son propre logiciel de gestion commerciale
  - ...



# Systeme d'information operationnels



18/03/2020

Cette solution a impliqué la présence d'une équipe de spécialistes au sein de l'entreprise : des informaticiens.

# Systeme d'information operationnels

- Certaines entreprises ont rapidement pris conscience des inconvenients de cette demarche
- Certains besoins metiers peuvent necessiter des solutions logicielles specifiques
- Mais d'autres fonctions sont naturellement standardisees pour toutes les entreprises
  - la paie (regie par le droit du travail),
  - la comptabilite (regie par le plan comptable general)
  - la gestion commerciale (Facture avec des montants ...)



# Systeme d'information operationnels

- Suite à ce constat, le “marché” a proposé des **solutions logicielles standardisés**
- **CRM** : La Gestion de la Relation Client ou Customer Relationship Management
- **SCM** : La logistique ou Supply Chain Management
- **L'EDI**, l'Echange de Données Informatisées
- **WORKFLOWS**
  - Suffisamment souples pour s'adapter aux besoins des entreprises
  - Et couvrir les fonctions des systemes de gestion : comptable et financiere, RH, commerciale, ....



# La gestion de la relation client – CRM

- **Client** : généralement la principale source de revenus pour les entreprises
- **Concurrence** entre les entreprises devient de plus en plus dure et les clients peuvent choisir leur fournisseur ou en changer par un simple clic
- **Critères de choix des clients** : critères financiers, réactivité de l'entreprise, mais aussi purement affectifs (besoin de reconnaissance, besoin d'être écoutés, ...).



# La gestion de la relation client – CRM

- **Entreprises** pour augmenter leurs bénéfices ont **plusieurs alternatives** :
- Augmenter la marge sur chaque client
- Augmenter le nombre de clients
- Augmenter le cycle de vie du client, cad le **fidéliser : fidéliser**
- **un client coûte 5 fois moins cher que d'en prospecter des nouveaux**



# La gestion de la relation client – CRM

- Le **CRM (Customer Relationship Management)** ou **GRC (Gestion de la Relation Client)** propose des solutions technologiques permettant
- **d'améliorer la relation avec la clientèle** en **automatisant** les différentes composantes de la relation client :



# La gestion de la relation client – CRM

## Avant-vente ou marketing :

- étude du marché, les besoins des clients
- aide au démarchage de prospects :
- analyse des informations collectées sur le client : permet à l'entreprise de revoir sa gamme de produits afin de répondre plus précisément à ses attentes
- l'Enterprise Marketing Automation (EMA) : automatiser des campagnes marketing  
exp : offre de djezzy



# La gestion de la relation client – CRM

## Ventes ou automatisation des forces de ventes :

- outils de pilotage aux commerciaux : afin de les assister dans leurs démarches de prospection (gestion des prises de contact, rendez-vous, relances, mais aussi aide à l'élaboration de propositions commerciales, ...).

## Gestion du service clientèle :

- le client aime se sentir connu et reconnu de l'entreprise et ne supporte pas devoir récapituler, à chaque prise de contact, **l'historique de sa relation à l'entreprise.**

# La gestion de la relation client – CRM

**Après-vente** : fournir une assistance au client  
notamment :

via la **mise en place de centres d'appel**  
(appelés généralement Call centers, Help  
Desk ou Hot-Line) via la mise en ligne  
d'informations de **support technique.**

exp : service 100 internet

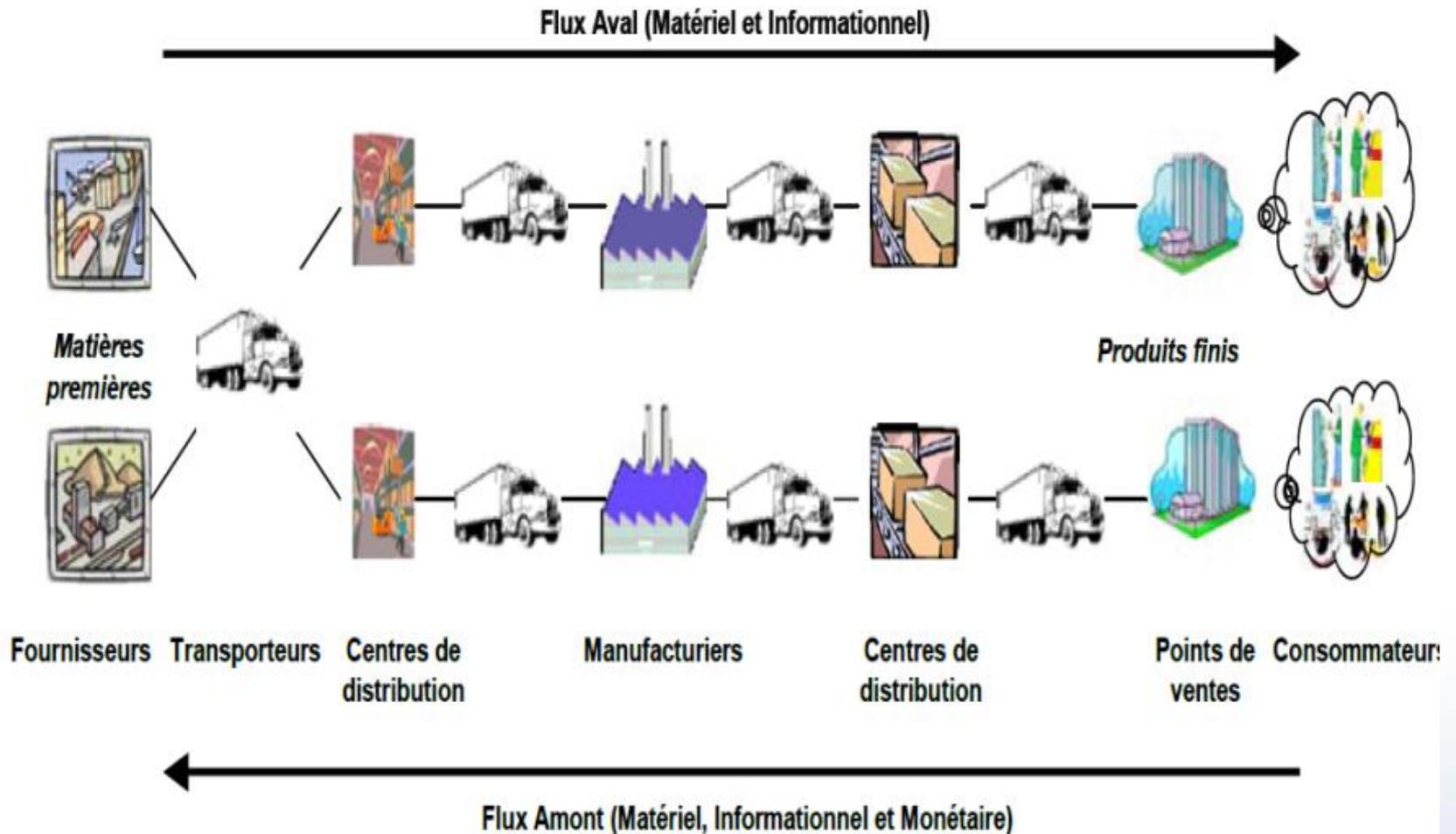


# La logistique - SCM

- La **logistique** ou **Supply Chain Management** (SCM) sert à améliorer la **gestion des flux physiques** au sein de l'entreprise et avec son environnement.
- La **chaîne logistique** est **globale** : ne concerne pas seulement le **coeur de l'entreprise** mais aussi l'ensemble des **fournisseurs** et de leurs **sous-traitants**.



# La logistique - SCM



# La logistique - SCM

- **Gérer la chaîne logistique** (Supply Chain Management), c'est fluidifier les flux en optimisant les coûts :
  - de conception des produits
  - d'approvisionnement
  - de production
  - de possession des stocks et de rupture
  - d'acheminement et de transport
  - financiers associés.
  - Mais intègre de plus en plus les contraintes liées à la "**reverse logistic**" (flux de **retour** et de **recyclage des produits**)



# Workflow

Fonctions de base l'optimisation des processus informationnels :

- Gérer les procédures de travail : répartir au mieux le travail entre l'homme et les ordinateurs
- Coordonner les charges et les ressources : documenter et renforcer la logique des transitions entre les tâches de processus (contrôle/management)
- Superviser le déroulement des opérations : mettre en rapport au bon moment , les ressources humaines affectées à un travail avec l'information nécessaire pour l'accomplir



# Workflow

- Workflow = outil décisionnel coopératif s'appliquant à : un nombre limité de personnes, devant accomplir en un temps limité, des tâches articulées autour d'une procédure définie, et ayant un objectif global

le Workflow doit permettre :

- de décrire toutes les procédures
- d'indiquer qui fait quoi
- de mesurer le délai d'exécution de chaque étape
- de supprimer les causes de dégradation de la réactivité



# Workflow

- Fonctions spécialisées :
- Simulation : pour tester hypothèses de fonctionnement en jouant sur :
  - paramètres simples : temps, stock à traiter, nb d'acteurs nécessaires,
  - paramètres complexes : l'optimisation des files d'attente, le travail en flux tendus, la gestion des absences.
  - très prisé par organisateurs et consultants : démarches de "Business et Process Re-Engineering".



# Workflow

- **Modélisation : pour dessiner/écrire procédures graphiquement :**
- schéma général d'une procédure, objets manipulés (ex : documents),
- contraintes de temps, de délais et de stocks, ...
- constitue **base de tests** pour vérification d'hypothèses (fonction de simulation) puis comme **référentiel de l'organisation.**

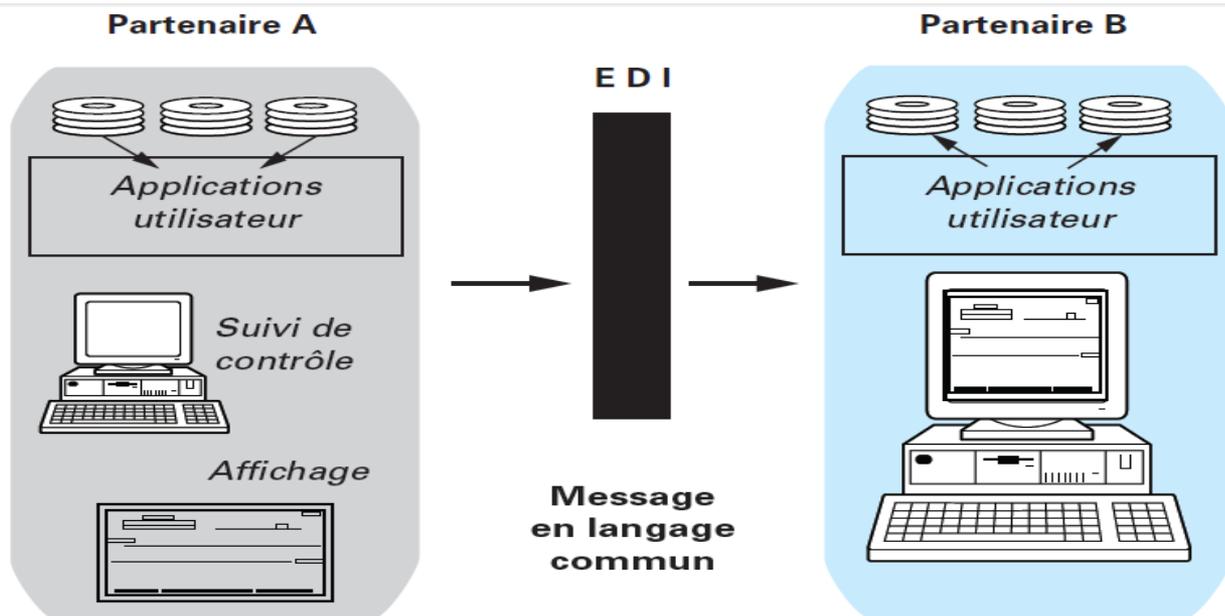


# L'EDI - Echange de Données Informatisées

- L'EDI (Echange de Données Informatisées/Electronic Data Interchange) est l'échange d'ordinateur à ordinateur de données concernant des transactions en utilisant des réseaux et des formats normalisés
  - Les informations issues du système informatique de l'émetteur transitent directement par les réseaux vers le système informatique du destinataire pour y être intégrées automatiquement



# L'EDI - Echange de Données Informatisées



**EXP Dans la grande distribution :**

Plus de 90% des produits ont été commandés par EDI, voire facturés après que l'avis d'expédition a été transféré de la même façon, sans retaper les données (gain de temps et d'argent, réduction des erreurs de saisie)



# ERP



# Ressource Planning (ERP)

- Suite à ce constat, le “marché” a proposé des **solutions logicielles standardisés**
- **CRM** : La Gestion de la Relation Client ou Customer Relationship Management
- **SCM** : La logistique ou Supply Chain Management
- **L'EDI**, l'Echange de Données Informatisées
- **WORKFLOWS**



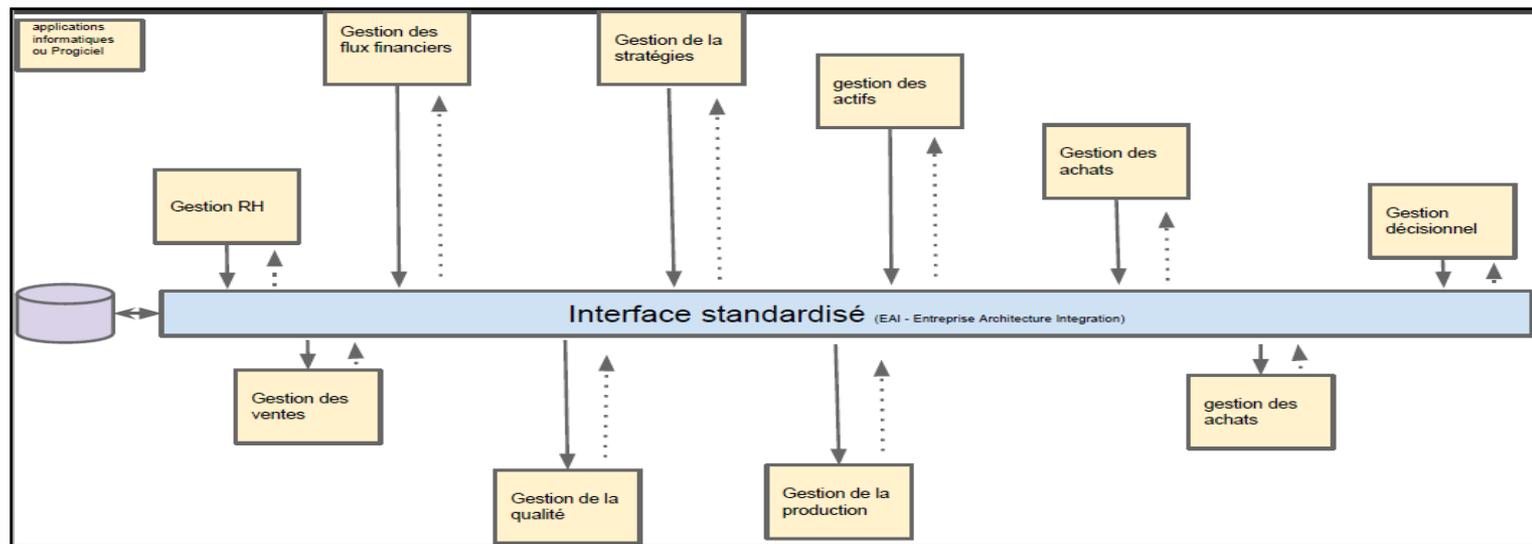
# Ressource Planning (ERP)

- Les solutions logicielles standardisées ont certes une forte composante technologique et informatique. Mais c'est seulement un aspect de ce domaine, ne permettant pas aux utilisateurs de partager un langage commun
- Par conséquent, dans les entreprises actuelles, le système d'information et de communication tend à s'orienter vers des ensembles plus globaux, Faire communiquer ces applications informatiques (ou progiciel) entre elles



# Ressource Planning (ERP)

- Ce besoin d'échange entre les applications informatiques a été résolu dans un premier temps par la construction d'interfaces



mais le nombre de combinaisons possibles a complexifié et rigidifié le SI , elles sont rarement en temps réel et les exemples où la même donnée est saisie deux ou trois fois, voire plus



# Ressource Planning (ERP),

- Face à cette difficulté, une démarche est imposée dans le but de Construire un SI unique et intégré couvrant tous les besoins de l'entreprise.
- doit être capable de traiter, stocker, diffuser l'information aux différentes entités internes ... comme externes et qui permet de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise



# Ressource Planning (ERP)

- face a ce dilemme une solution informatique est développé connu par **Enterprise Resource Planning (ERP)**
- Enterprise Resource planning signifiant littéralement en anglais, « planification des ressources de l'entreprise », et traduit en français par « progiciel de gestion intégré » (PGI) ;

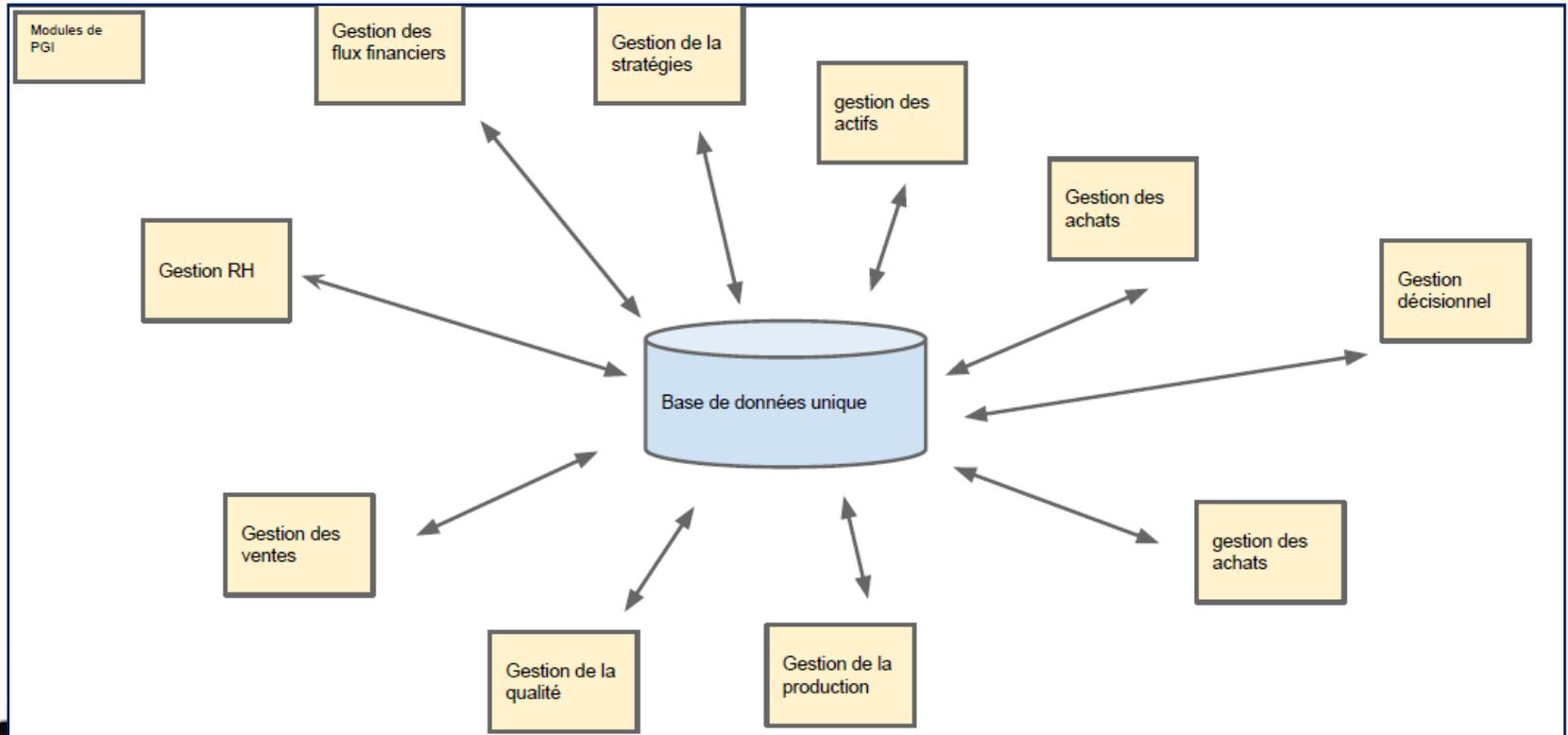


# Ressource Planning (ERP)

- uniformisée pour tous les services ainsi que la centralisation des données dans une base unique.
- Ce qui permet une saisie unique et une meilleure cohérence des données.
- La redondance de données entre les différents systèmes d'information est ainsi supprimée
- L'environnement de travail est standardisé à tous les niveaux de l'entreprise



# Ressource Planning (ERP)



Une solution plutôt adoptée par les entreprises industrielles et les PME

# Ressource Planning (ERP)

- Ce sont des applications dont le but est de *coordonner*, *intégrer*, l'ensemble des **activités verticales** d'une entreprise comme :
  - gestion production,
  - gestion du processus de planification/ ordonnancement...
  - suivi de fabrication et de la traçabilité,
  - gestion sous-traitance, maintenance, qualité,
  - la gestion de la logistique
  - la gestion des achats et des stocks approvisionnement, stock,
  - ...



# Ressource Planning (ERP)

les **activités horizontales** comme :

- la gestion des ressources humaines
- la gestion comptable et financière gestion, paie, vente, distribution,
- la gestion de la relation client gestion commerciale,
- le marketing
- les forces de vente
- le commerce électronique
- ...

autour d'un **même système**  
**information.**



# Ressource Planning (ERP)

- Un progiciel ERP permet généralement une réponse rapide (time to market) aux besoins des entreprises.
- L'ERP est basé sur la construction des applications informatiques (comptabilité, gestion de stocks, etc.) sous forme de modules indépendants.
- Ces modules partagent une base de données commune, permettant la communication de données entre les modules.
- Les données sont standardisées et partagées ce qui élimine les saisies multiples



# Ressource Planning (ERP)



# Ressource Planning (ERP)

Un ERP se caractérise également par l'usage systématique d'un **moteur de workflow** (système permettant d'automatiser un flux d'information au sein d'une organisation) pas toujours visible par l'utilisateur, il permet, lorsqu'une donnée est entrée dans le système d'information, de la propager dans tous les modules du système qui en ont besoin, selon une programmation prédéfinie.



# Les caractéristiques principales d'un ERP

- Il est issu d'un concepteur unique (éditeur)
- Il garantit l'unicité des informations grâce à la centralisation des données dans une base unique, accessible à tous les modules applicatifs
- Une mise à jour en temps réel des informations dans un module provoque une mise à jour en temps réel des autres modules liés



# Les caractéristiques principales d'un ERP

- Il facilite l'audit en cas de dysfonctionnement, permettant d'identifier facilement le ou les modules concernés.
- Il est facile de retrouver et d'analyser l'origine de chaque information
- Il garantit la traçabilité d'une opération



# Les caractéristiques principales d'un ERP

- **Il est paramétrable** : il peut être adapté aux besoins spécifiques d'une entreprise
- **Il est modulaire** : il est constitué d'un ensemble de modules correspondant chacun à un processus de gestion ou l'installation de chaque module peut être réalisée de façon indépendante
- **Il est basé sur un référentiel (ou base de données) unique** : qui garantit l'unicité de l'information pour chaque module

# Les caractéristiques principales d'un ERP

## Il est intégré :

- les différents modules peuvent échanger des informations via des interfaces standardisées
- la communication entre les processus permet d'améliorer la cohérence interne des traitements

**exemple** : la validation d'une facture client dans le module client de la gestion commerciale entraîne la génération des écritures comptables dans le module comptabilité/finance.

- limite les saisies, les sources d'erreurs, facilite le contrôle

# Les caractéristiques principales d'un ERP

## Il est naturellement

- multisociété
- multisite
- multilingue
- Multidevise

## Il doit présenter une grande portabilité

- fonctionner sous différents environnements techniques  
unix, windows ..



# ERP et spécialisation

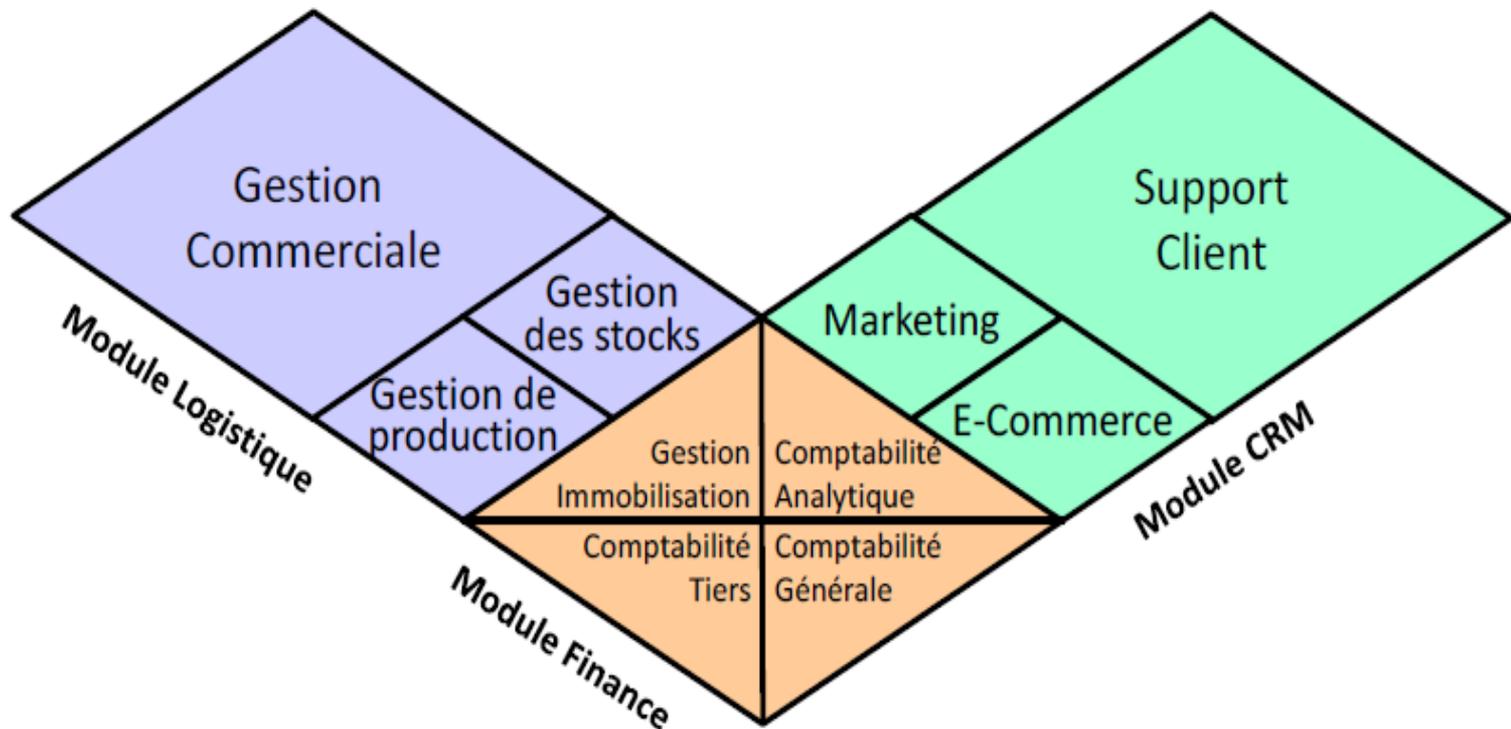
Certains ERP sont dédiés à des secteurs d'activité particuliers

- Aéronautique
- Assurances
- Automobile
- Banques
- BTP
- Cosmétiques
- Electroménager
- Filière Agroalimentaire
- Grande distribution
- Hôpital
- Imprimeurs
- Prêt-à-porter
- Téléphonie
- ...



# Architecture modulaire d'un ERP

La nature modulaire de l'ERP permet également de l'implémenter progressivement, module par module, s'imbriquent comme des blocs de Lego et fonctionnent ensemble selon les besoins



# Architecture modulaire d'un ERP

L'ERP possède un "Workflow" qui **permet** :

- de modéliser graphiquement tous les processus de l'entreprise (opérationnels ou supports)
- d'automatiser (ou d'informatiser) les tâches des processus **paramétrés** dans le moteur du PGI
- de gérer tous les documents associés aux taches des processus exp : bon de commande, fiche de paie, ..
- d'assurer la gestion unique, cohérente et sécurisée des données de l'entreprise



# Exemple ERP

## Finances

- Comptabilité générale
- Comptabilité analytique et budgétaire
- Comptabilité tiers
- Comptabilité groupe et reporting
- Comptabilité analytique industrielle
- Tableaux de bord
- Immobilisations

## Ventes

- Gestion des conditions commerciales
- Gestion des devis et des commandes
- Gestion des options et variantes
- Gestion logistique et expédition
- Gestion de la facturation
- Analyses et statistiques

## Stock

- Gestion des dépôts, magasins, emplacements
- Gestion de l'assurance qualité
- Valorisation des stocks
- Gestion des inventaires
- Gestion des réapprovisionnements
- Analyses statistiques



## Production

- Gestion des données techniques
- Configureur de données
- Planification et ordonnancement
- Suivi de production
- Contrôle de gestion
- Analyse de performances

## Achats

- Gestion des appels d'offre
- Gestion des conditions d'achats
- Gestion des engagements de dépenses et des visas
- Suivi des approvisionnements
- Contrôle facture
- Analyses statistiques

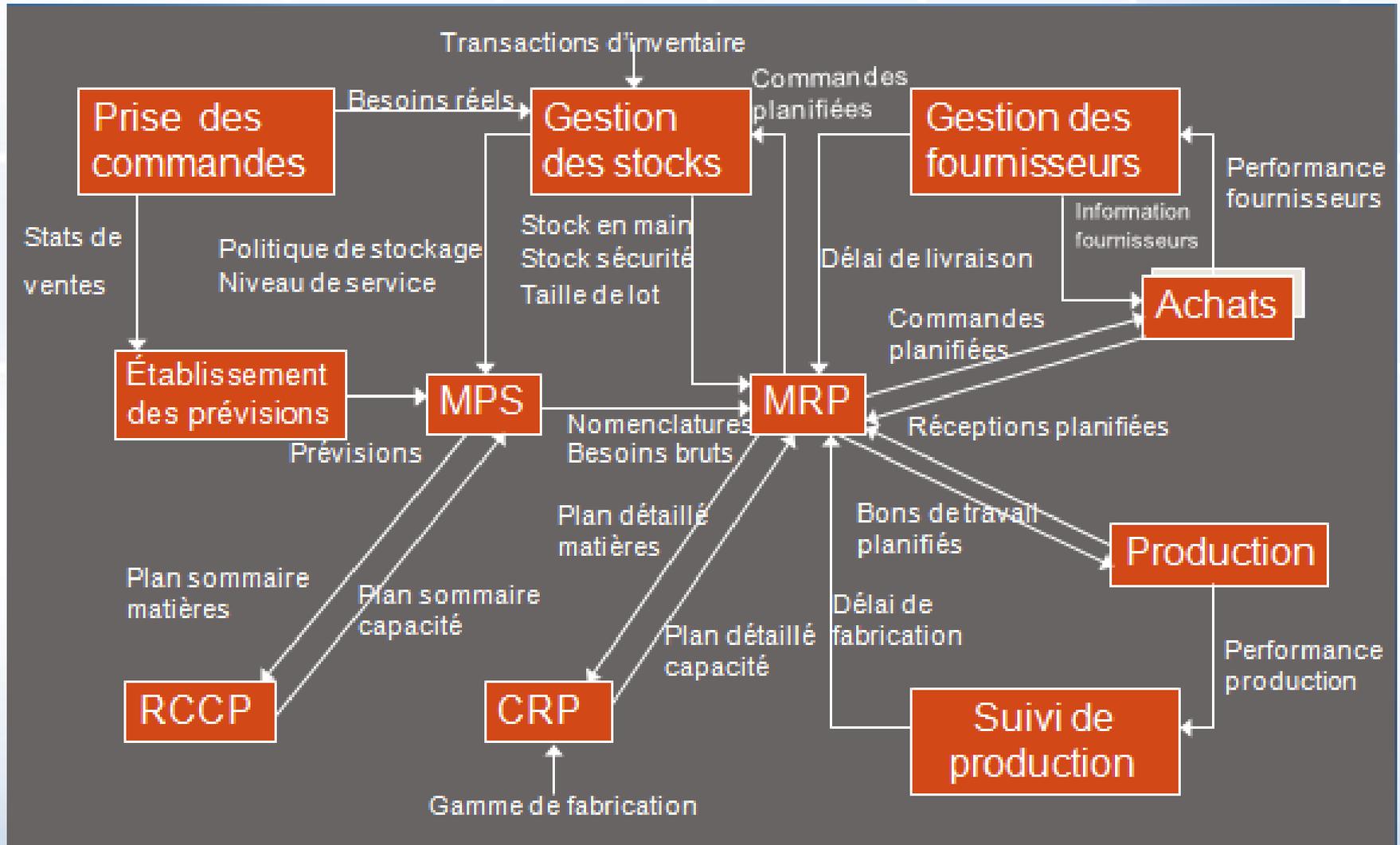
## CRM

- Gestion des forces de vente
- Gestion du support client
- Gestion des campagnes marketing
- Gestion de l'historique client
- Analyse d'activité

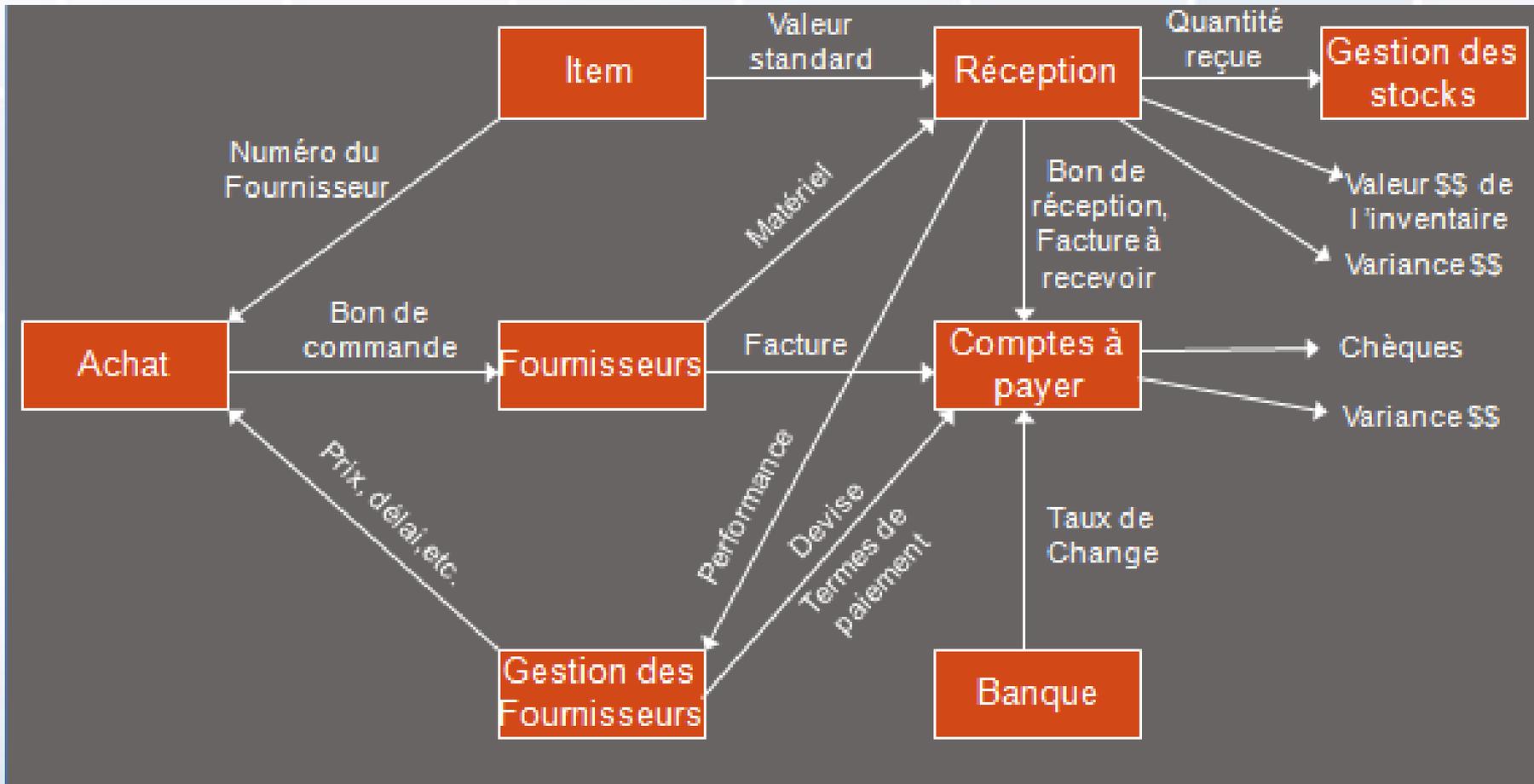
## HRM

- Paie
- Administration du personnel
- Temps et activités
- Formation
- Compétences
- Carrières

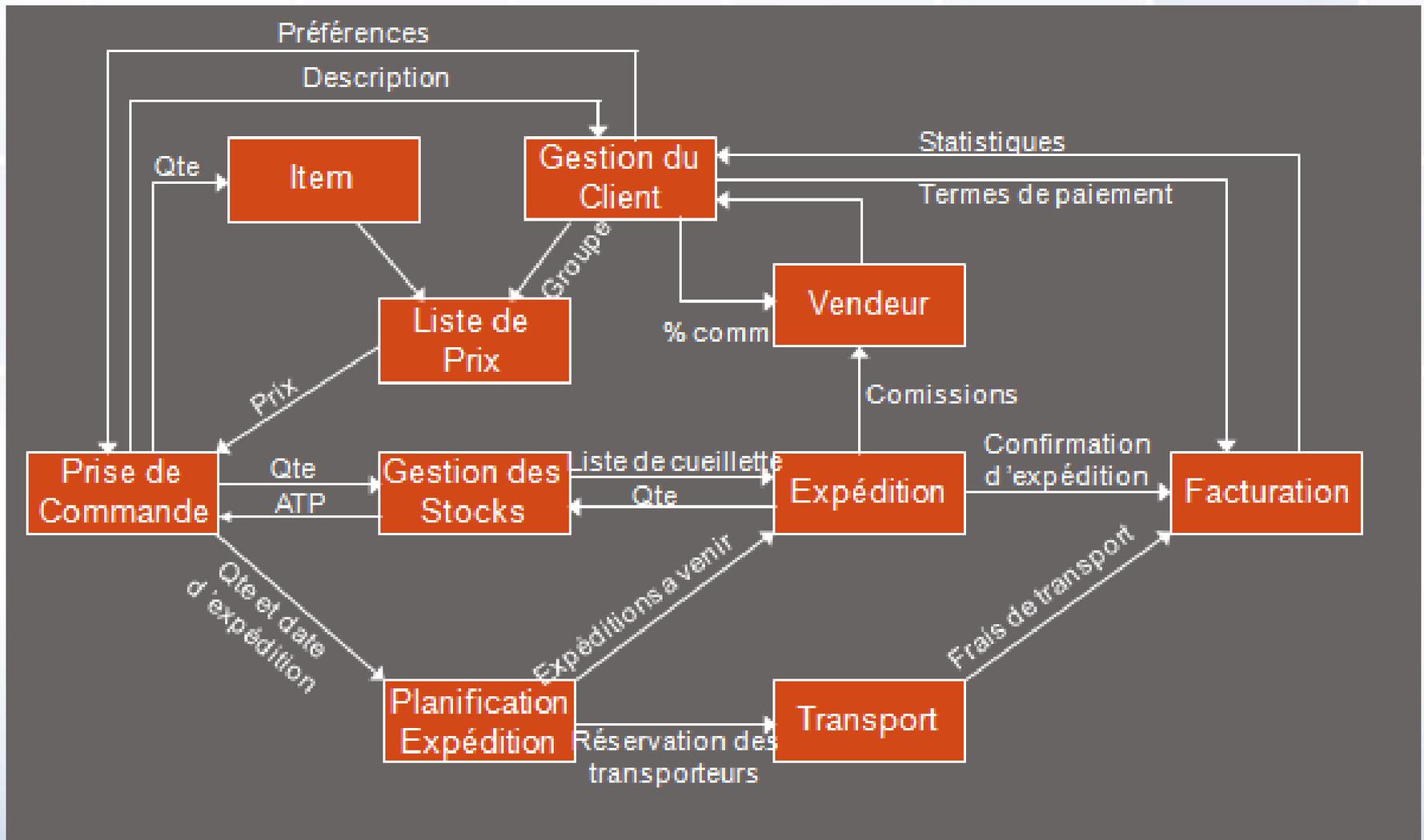
# Architecture interne d'un ERP



# Architecture interne d'un ERP



# Architecture interne d'un ERP



# Avantages des ERP/PGI

## Intégration des processus de gestion :

- largement exploitée par les entreprises pour optimiser le suivi financier et le contrôle de gestion

## Cohérence et homogénéité des informations

- Un seul fichier Produits , un seul fichier Clients, etc.
- Intégrité et unicité du Système d'information

## Partage du même système d'information

- facilitant la communication interne et externe

# Avantages des ERP/PGI

## Fiabilité et Évolutivité

- Outil éprouvé par de nombreuses entreprises de son secteur d'activité et en fiabilisation continue au titre de la maintenance éditeur.
- Garantie par la cohérence du modèle de données qui constitue le socle de tous les processus
- Implémentation adaptée et progressive de ces processus / fonctionnalités.



# Avantages des ERP/PGI

## Urbanisation du SI

- Rationalisation de l'architecture applicative et technique
- Diminution du nombre d'outils et par conséquent des interfaces entre ces outils
- Potentielle diminution ou optimisation des machines et serveurs supportant le système d'information.



# Avantages des ERP/PGI

## Minimisation des coûts :

- Pas d'interface entre les modules, synchronisation des traitements, ...
- Maintenance corrective simplifiée car assurée directement par l'éditeur
- Le service informatique de l'entreprise garde sous sa responsabilité la maintenance évolutive :
- Amélioration des fonctionnalités, évolution des règles de gestion, etc.



# Avantages des ERP/PGI

**Globalisation de la formation** (même logique, même ergonomie)

**Diminution du nombre de salariés**

ayant pour mission principale la saisie comptable (aide-comptable)

**Maîtrise des coûts et des délais** de mise en oeuvre et de déploiement

**Disponibilité et maturité** niveau coûts, délais, qualité des prestations de service dédiées au PGI/ERP.

# Opportunités des PGI/ERP

**Favoriser l'intégration entre les départements**

**Matérialiser** la stratégie et les politiques de gestion de l'entreprise dans le système d'information.

**Étendre l'intégration du système d'information**

- à la supply chain (SCM) en amont (fournisseurs)
- à la gestion de la relation client (CRM) en aval (clients)



# Opportunités des PGI/ERP

## Standardiser les processus SI

- Déployer les standards sur l'ensemble des organisations de l'entreprise.
- La mise en oeuvre d'un PGI/ERP dans une entreprise est fréquemment associée à une révision en profondeur de l'organisation des tâches et à une optimisation et standardisation des processus, en s'appuyant sur le « cadre normatif » de l'ERP
- **Ce dernier point est essentiel car c'est aussi l'une des principales critiques faites aux ERP.**



# Inconvénients des PGI / ERP

**La mise en oeuvre peut s'avérer complexe** si le périmètre fonctionnel est mal déterminé ou trop mouvant ou le projet mal défini et/ou mal piloté

**Le coût est généralement élevé**

- en fonction de l'industrie et de la complexité du projet.
- les coûts d'accompagnement et de formation.
- Le paramètre coût est également fonction de la lourdeur et de la rigidité de mise en oeuvre de l'outil qui peuvent être accrues par les difficultés de son appropriation par les utilisateurs.

# Inconvénients des PGI / ERP

## Le périmètre fonctionnel non adapté

- au besoin réel de l'organisation
- le progiciel peut être sur-dimensionné et donc sous-utilisé s'il est plus large que les besoins effectifs de l'organisation
- ou au contraire être sous-dimensionné s'il n'est pas capable de couvrir l'ensemble des besoins avérés



# Inconvénients des PGI / ERP

- La nécessité d'une bonne connaissance des processus de l'entreprise
- Par exemple, une “petite” commande et une “grosse” commande peuvent nécessiter deux processus différents
- il est important de savoir décrire les différences entre ces deux processus de façon à bien les paramétrer et à adapter le fonctionnement standard du ERP aux besoins de l'entreprise



# Inconvénients des PGI / ERP

## La captivité vis-à-vis de l'éditeur :

- Le choix d'une solution devient fortement structurante pour l'entreprise au-delà d'un simple paramétrage, ce sera à l'organisation de s'adapter au progiciel (et non l'inverse...).

## Par ailleurs :

- Ne pas négliger la dépendance vis à vis de l'éditeur
- Dépendance des maintenances évolutives et correctives
- Mais ce qui rend la moindre adaptation (voire son abandon pour un autre produit) très difficile

# Inconvénients des PGI / ERP

## La sécurité informatique

- Forte intégration et l'existence d'une base de données unique implique de mettre en place une politique de sécurité informatique

## La standardisation

- Malgré les paramétrages (processus et règles de gestion), L'organisation de l'entreprise est dépendant de l'ERP (et de ses processus standardisés)



# Inconvénients des PGI / ERP

## Les délais et coûts des projets ERP

- Les projets de déploiement sont souvent long et coûteux financièrement (dérive délais et coûts)
- Le choix d'implantation est souvent irréversible
- Les projets ERP sont risqués et nécessitent une gestion rigoureuse .

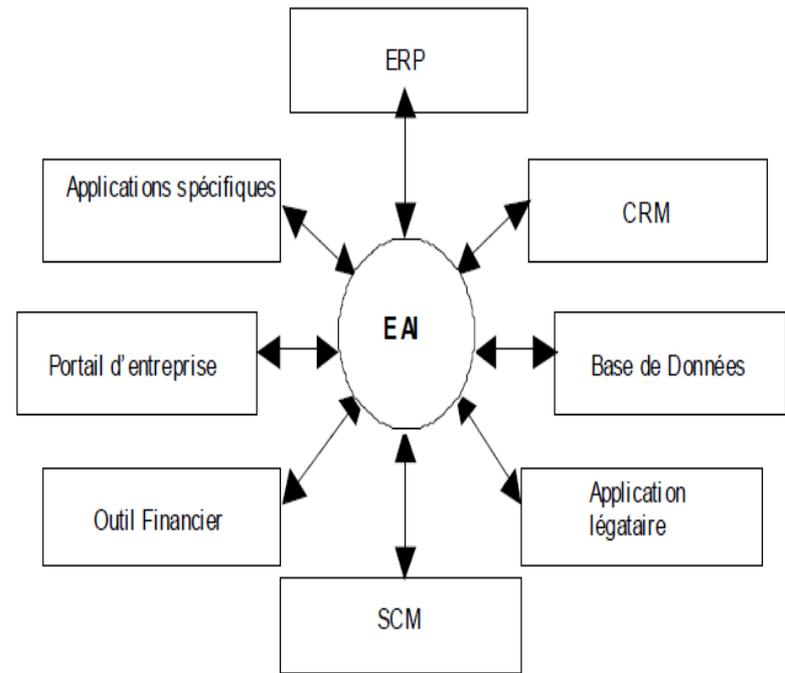
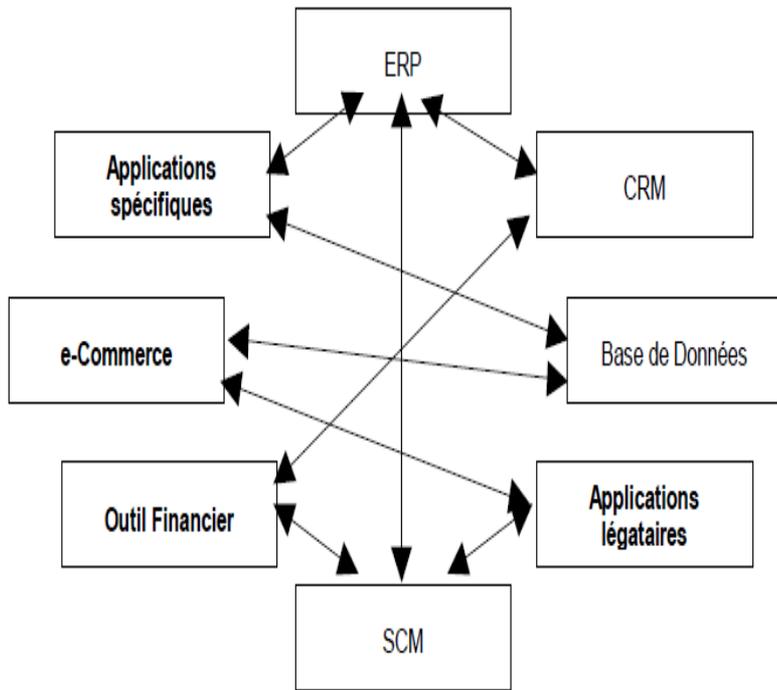


# EAI (Enterprise Application Integration)

- EAI (Enterprise Application Integration, EAI) est une architecture intergicielle permettant à des applications hétérogènes de gérer leurs échanges.
- **L'objectif des plates-formes logicielles EAI est de centraliser les messages inter-applicatifs**



# EAI (Enterprise Application Integration)



# EAI (Enterprise Application Integration)

- **Récupérer, transmettre et traiter** les données issues des applicatifs :
- par les **messages applicatifs, au fil de l'eau et de façon individuelle** (en pseudo temps-réel)
- Définir les **règles de passage des messages entre application**
- Implanter ces **règles** dans le **moteur de routage des messages** (Message Broker) En **homogénéisant la couche de communication entre applications**

Les ERP sont des systèmes de gestion intégrés de plus en plus courants dans les organisations qui visent à optimiser à la fois leurs standards d'efficacité, de performance et de service à la clientèle.

Les ERP peuvent être extrêmement utiles et même s'avérer indispensables, car ils peuvent réduire les erreurs, les délais coûteux et augmenter l'efficacité opérationnelle. Un ERP performant et bien intégré, qui automatise des processus efficaces, peut contribuer considérablement à comprimer tout le cycle des produits, allant de la conception à la vente ainsi qu'à la production, à la logistique et au service après-vente.

Une entreprise qui se dote d'un tel avantage concurrentiel est donc plus agile, rapide, efficace, et performante qu'elle ne l'était auparavant. Elle se démarque donc de ses concurrents.

Pour une entreprise qui veut être parmi la meilleure dans son secteur et qui veut contrer efficacement la concurrence à l'échelle locale ou internationale, un bon ERP n'est donc plus une option, mais une nécessité.

# Systeme d'information

- La mise en place d'un nouveau systeme d'information
- Nouveaux processus metiers (eventuellement reorganisation de services de l'entreprise.
- Fourniture et installation d'un ensemble de logiciels applicatifs
- Mise en place de l'infrastructure technique permettant de les exploiter et de les maintenir
- Migration des donnees des systemes existants sur le nouveau SI

# Systeme d'information

## L'accompagnement des utilisateurs

- Formation
- Communication
- Support et assistance au moment du démarrage



# Systeme d'information

La mise en place ou l'adaptation de l'organisation nécessaire pour assurer le fonctionnement et les évolutions du système

- Exploitation informatique
- Maintenance des matériels et des logiciels
- Support aux utilisateurs
- Organisation de la maîtrise d'ouvrage

# Systeme d'information

- Sont le plus souvent voulus pour
  - atteindre des objectifs stratégiques (améliorer la réactivité, minimiser les délais de livraison : mise en place d'un ERP)
  - répondre à des besoins des utilisateurs (automatisation de certaines tâches : mise en place d'un logiciel de gestion de projets)

# Systeme d'information

- la gouvernance

la gouvernance permet de décrire comment un système est dirigé et contrôlé. C'est-à-dire S'assurer que les décisions d'aujourd'hui préparent convenablement demain, et Mesurer l'écart par rapport à ce qui était prévu.



# Systeme d'information

La gouvernance du système d'information peut apporter :

- une meilleure prise de décision concernant l'ensemble du système d'information afin d'accroître son efficacité ;
- une clarification des rôles des différents acteurs afin de créer des synergies
- une meilleure définition des responsabilités des acteurs afin de faire prendre conscience des droits et des devoirs de chacun ;



# Systeme d'information

- Un système d'information connaît nécessairement un mode de gouvernance. Quelle que soit leur nature, il existe des règles s'appliquant à ce système. Et des mécanismes de contrôle sont généralement en place.
- La gouvernance du système d'information est un outil de pilotage et d'amélioration.

