

Exercice:

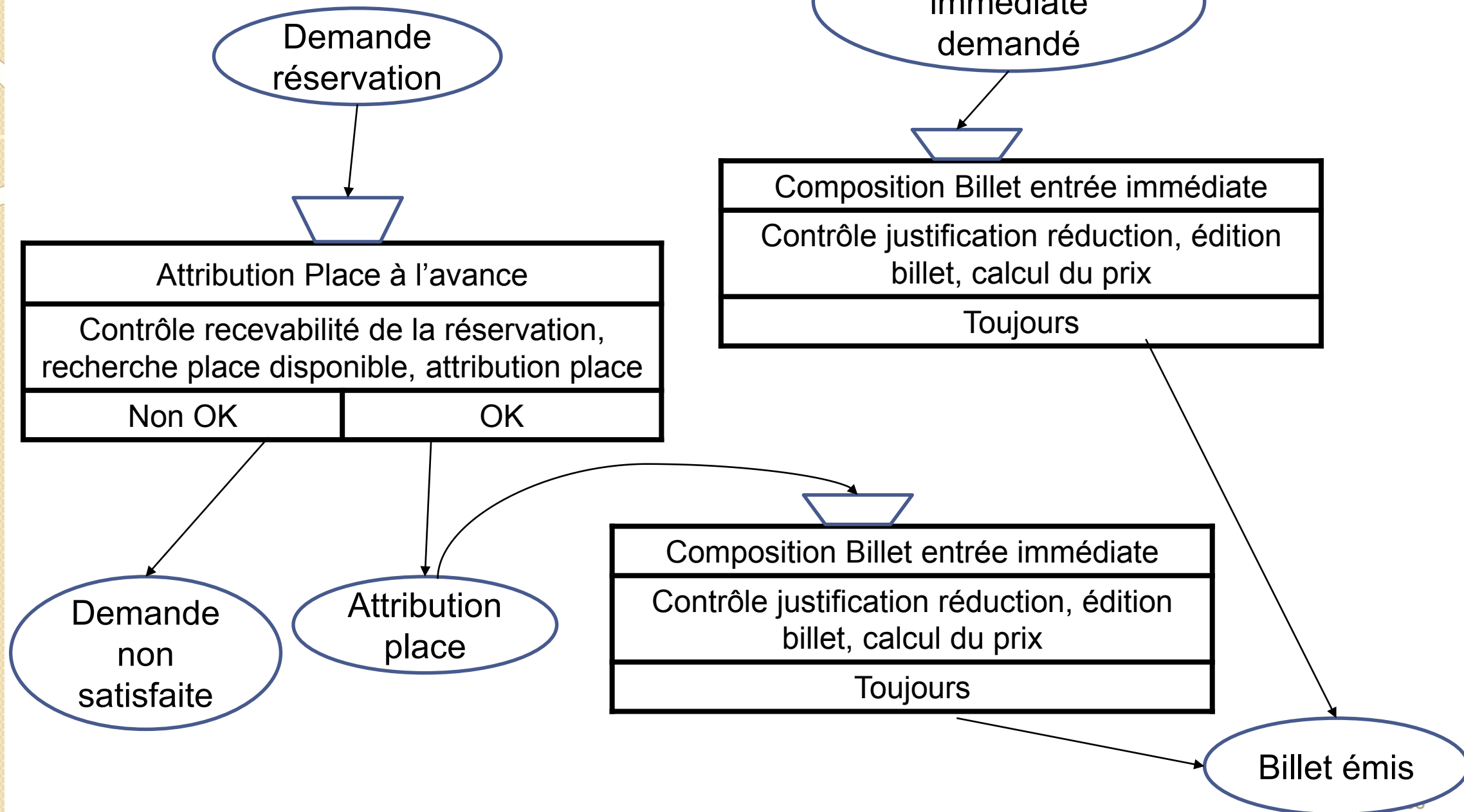
Une association culturelle a pour but de créer des spectacles (le théâtre) pour le vente des places sont gérés suivant des règles suivantes:

- **Aux heures d'ouverture, l'organisme peut délivrer, soit des billets à l'avance, soit des billets pour l'entrée immédiate,**
- **Les réservations de place sont possibles sous certaines conditions (moins de 2 mois à l'avance, ...)**
- **Pour toute attribution de place un billet doit être émis,**
- **Des réductions sont attribuées sur présentation d'un justificatif (militaires, étudiants, ...),**
- **Aucun billet ne peut être délivré si son paiement n'a pas été perçu au préalable,**
- **Pour les entrées immédiates les billets sont délivrés sans attribution précise d'une place**

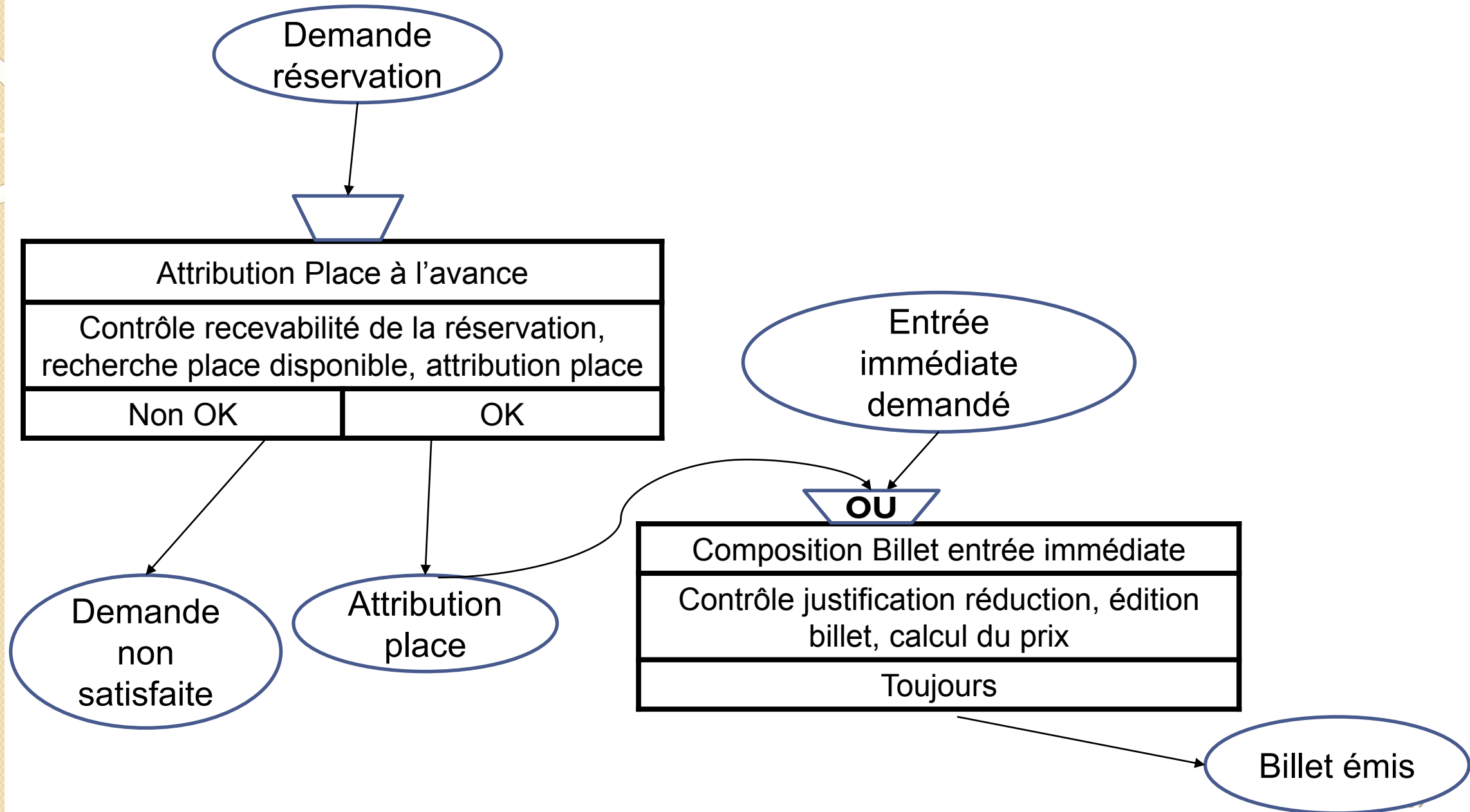
Pour l'émission de billet il y a des actions à effectuer :

- **Contrôle recevabilité de la réservation, recherche des places disponibles, attribution des places, contrôle justificatif de réduction, édition des billets, calcul des prix, encaissement montant et remise billet**

Correction 1



Correction 2



Exemple: Traitement des commandes client.

Les commandes des clients arrivent par courrier au service secrétariat , généralement le matin.

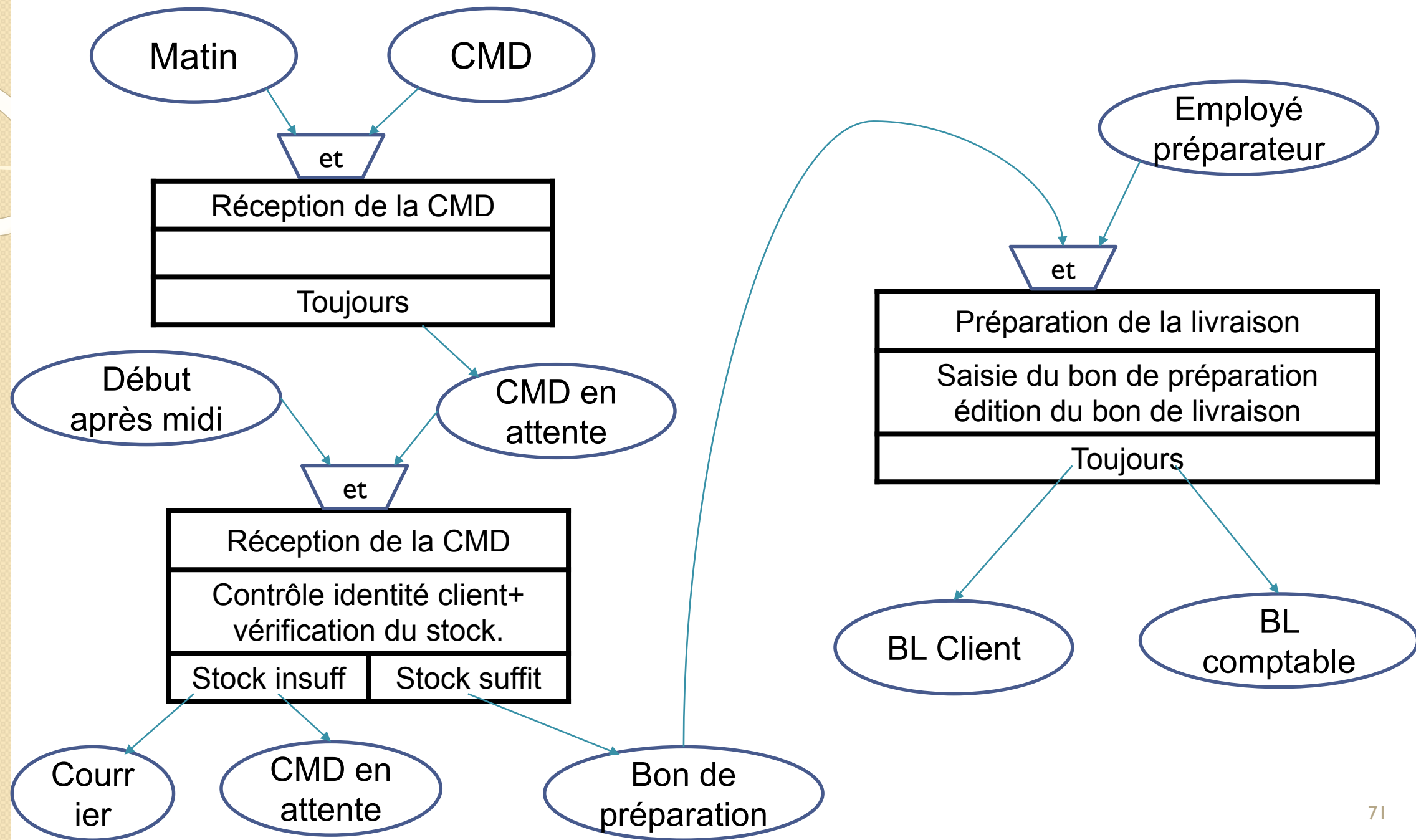
En début d'après midi, les commandes sont transmises au services de préparation des livraisons.

Le responsable du services des livraisons vérifie l'identité du client et le stock pour les marchandises commandées.

Si les stocks sont suffisants, un bon de préparation est rédigé, sinon il rédige un courrier au client pour l'avertir de l'absence d'un des produits et la commande est mise en attente.

Dans le cas où le stock est suffisant, un employé du service des livraisons prépare la livraison à l'aide du bon de préparation: il prélève et emballe les marchandises, ensuite il saisit les bons de préparation et édite en double exemplaire le bon de livraison dont un exemplaire est adressé au client en même temps que le colis, le deuxième exemplaire étant transmis au service comptable.

Correction:



Exemple: processus de facturation (suite)

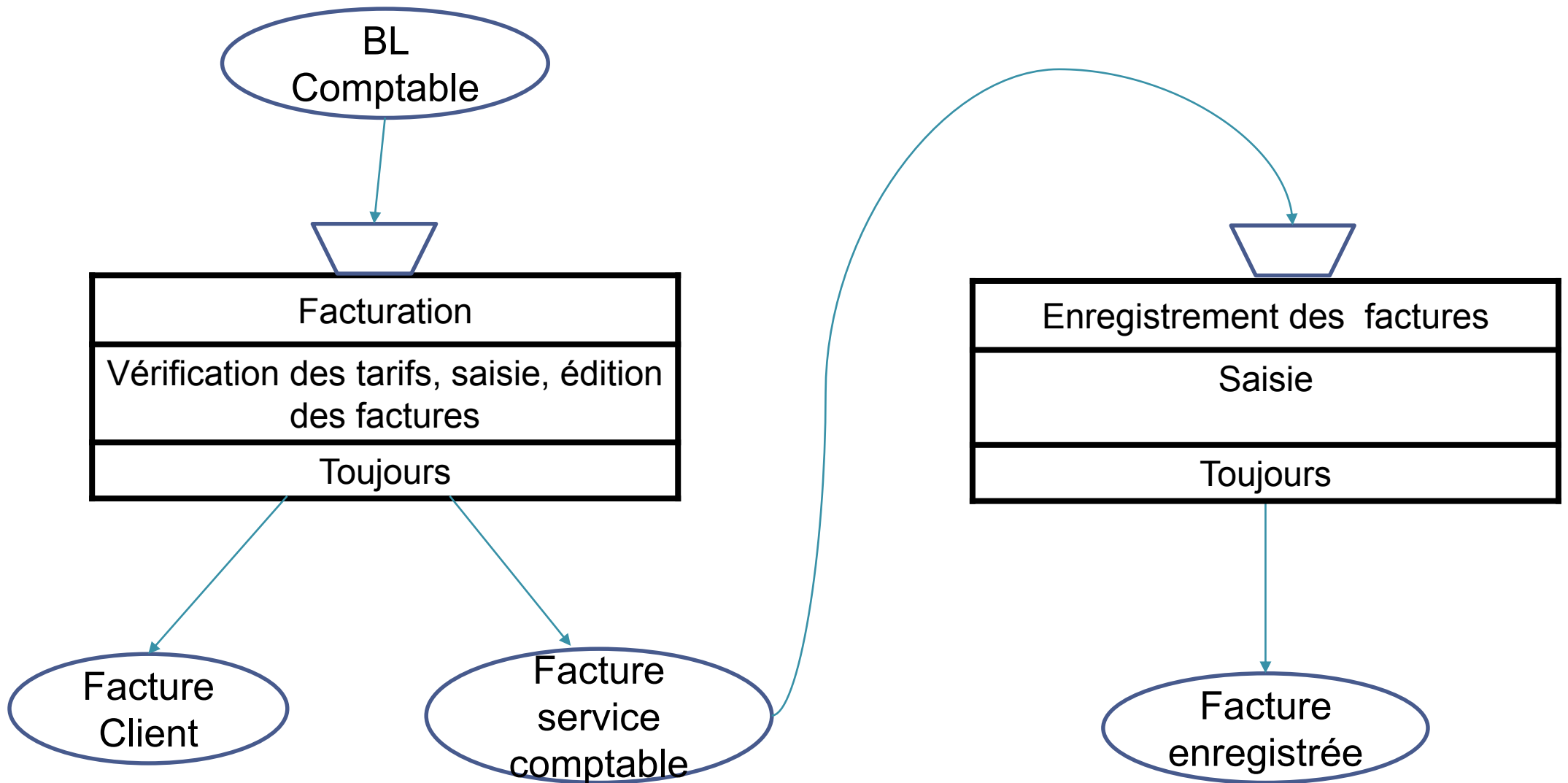
À partir du bon de livraison, un employé du service comptable saisit le numéro du bon, vérifie les tarifs et les conditions de règlement et édite la facture en double exemplaire:

un exemplaire est adressé au client,
l'autre est archivé en attente de comptabilisation.

En fin de semaine, un employé du service comptable récupère l'ensemble des factures en attente de comptabilisation; pour chacune d'elle, l'employé saisit le numéro de la facture et valide les données à l'écran.

Après saisie le grand livre est mis à jour.

Correction



Exercice: réparation automobile

Le client prend un RDV pour la réparation.

Le jour convenu, le client se présente à la réception du garage et indique au chef d'atelier les révisions et réparations à effectuer. Le chef d'atelier les note sur une fiche suiveuse.

Le véhicule est pris en charge par un mécanicien. S'il détecte des réparations non prévues, le chef d'atelier contacte le client par téléphone et demande son accord sur le complément de réparation. Si le client refuse, seuls les travaux initialement prévus seront effectués

Le mécanicien rédige un bon de sortie de pièces du magasin de pièces détachées. Il effectue les réparations et note sur la fiche suiveuse le nombre d'heures passées. Le bon de sortie de pièces de rechange et la fiche suiveuse sont transmis au service facturation qui établit la facture.

Quand le client vient récupérer sa voiture, le caissier lui remet la facture et encaisse le paiement. La voiture est rendue au client.