

**Management et stratégie EDHEC 1**  
**Systèmes d'Information**  
**Enjeux et construction**  
**AM HUGUES**

**Correction du Cas Lesplusbo**

**Question 1 : Etudes besoins vendeur/client : Codification des étiquettes/code barre**

**L'étiquette est le support de l'information** pour le client et le vendeur, elle doit comporter les éléments servant à identifier un article de **manière lisible par des humains**.

Code article

L'étiquette doit aussi comporter les renseignements qui permettent d'identifier un article de **manière unique par le logiciel de gestion des stocks** (donnée d'entrée), autrement dit un code d'identification , **ou code barre** (qui pourra être lu par une douchette laser lors du passage en caisse par exemple ou lors de la mise en stock au moment de la livraison). Si on imagine une table ARTICLES dans une base de données relationnelles, le code du vêtement pourrait être la clé de la table ARTICLES.

Un article est déterminé de manière unique par **sa référence** composée de

- No de collection sur 1 chiffre (1 à 6)
- Année sur 4 chiffres (*beaucoup d'entre vous l'ont oubliée dans un premier temps, elle est nécessaire si on conserve le stock plus d'un an, inutile si le stock est détruit à la fin de chaque année*)
- Genre de la collection sur une lettre (H, F, ou E), on peut aussi prendre un chiffre.
- No du modèle dans la collection sur deux chiffres (1 à 25)
- No de la taille sur un chiffre (1 à 5)
- Référence de la couleur : chiffre de 1 à 3 ou bien une lettre.

*Remarque 1 :*

Si un seul de ces renseignements est absent, l'article n'est plus identifié de manière unique.

*Remarque 2*

Il est inutile de faire entrer le code magasin ou le code pays dans le code barre pour identifier le vêtement. En effet, les vêtements sont rigoureusement les mêmes d'un pays à l'autre par hypothèse. (cf Remarque 3 plus bas)

Présentation de l'étiquette client.

L'étiquette client doit essentiellement renseigner le client sur **la taille, le sexe et le prix écrit dans la devise du pays, tout ceci en clair** (éventuellement sous forme d'icône). En effet pour les autres renseignements, il préférera se fier à ses goûts, peu lui importe que le vêtement fasse partie de telle ou telle collection, pourvu qu'il lui aille bien.

Certains d'entre vous ont adapté la taille au pays, c'est une bonne idée mais non conforme à l'énoncé.

Présentation de l'étiquette vendeur

Le vendeur utilise les informations portées sur l'étiquette **au moment de la vente** ou de **l'inventaire magasin** ou de la **recherche en réserve** d'un vêtement précis dans une taille déterminée, il s'agit là de la même étiquette (accrochée au vêtement ou posée sur une zone de réserve déterminée) que celle lue par le client, le vendeur a lui besoin de voir du premier coup

d'œil les **mêmes informations que le client et les informations modèle et collection** qui seront donc lisibles à l'œil nu.

#### *Remarque 3*

Le vendeur a également besoin des informations portées sur l'étiquette lors de la **réception des colis de livraisons** en provenance du siège. On peut imaginer dans chaque colis les **articles identiques (même code barre) regroupés par sous colis**, ces sous-colis peuvent comporter une étiquette qui outre la référence des articles (tous identiques) contenus dans le paquet comportera le numéro du magasin destinataire du colis, ainsi que le nombre d'articles constituant le colis.

On voit donc que le code magasin et le nombre de vêtements caractérisent des colis de livraisons et non pas des articles comme on l'avait annoncé à la Remarque 1.

### **Question 2 : Données permettant de gérer la logique de réapprovisionnement des boutiques**

**Informations que le siège veut connaître :** combien de vêtements à livrer à quelle boutique ? Les règles sont différentes selon que l'on est en démarrage de collection ou en réassortiment.

- 1) Phase de démarrage de chaque collection (phase 0). Pour connaître la quantité de *chaque article à livrer à une boutique* il faut connaître
  - Le code de la boutique qui donne accès à **l'adresse de livraison**
  - La référence de l'article qui permettra en particulier de déterminer la taille
  - La catégorie de la boutique
- 2) Renouvellement des collections en cours de saison (phases 1 2 3 4 5). Pour connaître la quantité d'articles à renouveler lors de la vente d'un article il faut connaître la *référence de l'article et la phase* dans laquelle on est à la date du renouvellement. Cela implique de connaître
  - **Le code de la boutique** qui donne accès à **l'adresse de livraison**
  - **la date de démarrage de la collection**
  - **la durée de la collection (D)**
  - **la date de la vente (et/ou de l'expédition )**
  - **La référence de l'article** qui permettra en particulier de déterminer le prix et la devise de chaque article (en fonction du pays de la vente) pour mettre à jour le niveau de ventes réalisé pendant les 3 dernières années par chaque boutique.

#### *Remarque 4*

Certains ont pris pour code boutique une adresse IP de la boutique ou un code NAF, c'est une idée louable mais qui fait reposer notre système d'information sur des codes déterminés à l'extérieur de celui ci et susceptibles de modifications indépendantes de notre volonté. Il vaut mieux utiliser une numérotation propre en attribuant un code magasin composé par exemple d'un code pays et d'un code numérique à l'intérieur du pays, ou tout simplement d'un code numérique global à l'Europe

### **Question 3 : informations permettant de gérer l'activité des vendeurs**

Pour pouvoir évaluer l'activité des vendeurs et établir un classement inter et intra boutiques, sur le plan du nombre d'articles vendus et du CA réalisé, il faut **en outre** mémoriser les informations suivantes **lors de chaque vente**

- code du vendeur (qui permettra de connaître nom, prénom, boutique, horaires de travail, age...)

- A noter que le fichier employé devra comme tous les fichiers de personnes en France être déclaré à la Commission Informatique et Libertés.

#### *Remarque 4*

Certains d'entre vous ont fabriqué le code vendeur à partir du prénom, de la date de naissance...c'est très compliqué.

Le code vendeur peut être un code employé sans signification (**attribué globalement** sur l'ensemble des vendeurs d'Europe) et donnant accès à toutes les caractéristiques du vendeur : nom, prénom, date de naissance, jours et heures travaillés...Ca peut être également un code composé du numéro de la boutique et d'un numéro de vendeur à l'intérieur de la boutique. Cette dernière solution permet de gérer les vendeurs localement à la boutique sans demander l'attribution d'un numéro de vendeur à siège lors de l'embauche d'un employé.

#### *Remarque 5*

Certains d'entre vous ont expliqué comment se passait la vente et comment le vendeur pouvait être identifié (par ses initiales, une pastille couleur...) c'est louable mais ce n'était pas vraiment demandé, on s'intéressait uniquement aux données du problème au non aux procédures à mettre en place. C'est toutefois bien de s'assurer qu'on a un moyen raisonnable de récupérer les données. Il est clair que la question supposait que chaque vendeur était identifié lors d'une vente.

#### **Question 4 : données permettant de gérer le suivi de clientèle**

La carte fidélité permet d'identifier le client.

- 1) Pour pouvoir réaliser le mailing aux clients lors de la sortie d'une nouvelle collection, les informations suivantes sont nécessaires
  - Nom, Prénom, Adresse du client, âge, situation familiale et socio-professionnelles, habitudes d'achat
- 2) Pour adresser des bons de réduction aux meilleurs clients, il faut connaître
  - Le volume (en devises) des achats de chaque client (identifié par nom, prénom, adresse ou mieux par un numéro client).

**Lors de la souscription** d'une carte de fidélité, un **code client est attribué**, les données client (Nom, Prénom, Adresse du client, âge, situation familiale et socio professionnelle..) sont stockées dans un **fichier client**.

Lors de chaque vente, le client présente sa carte de fidélité, celle ci porte le code client attribué lors de la souscription. Le montant et le volume de chaque achat réalisé par ce client sont ainsi capitalisés sur sa carte.

NB : On peut également mémoriser la boutique dans laquelle la carte a été délivrée..

#### **Résumé des questions 1/2/3/4**

**Lors d'une vente (concrétisée par un ticket de caisse)** on veut connaître

**La référence article (code barre traduit en clair sur le ticket de caisse),**

**le nombre de chaque article,**

**le prix en devise adaptée au pays de chaque article,**

**le montant total en devise**

**la date de la vente,**

**le lieu de la vente (code magasin + pays),**

**le code vendeur,  
le code client si une carte de fidélité a été présentée.**

Nous verrons plus tard comment traduire toutes ces informations dans une base de données relationnelle (ACCESS par exemple) et comment les mettre en œuvre dans un système d'information.