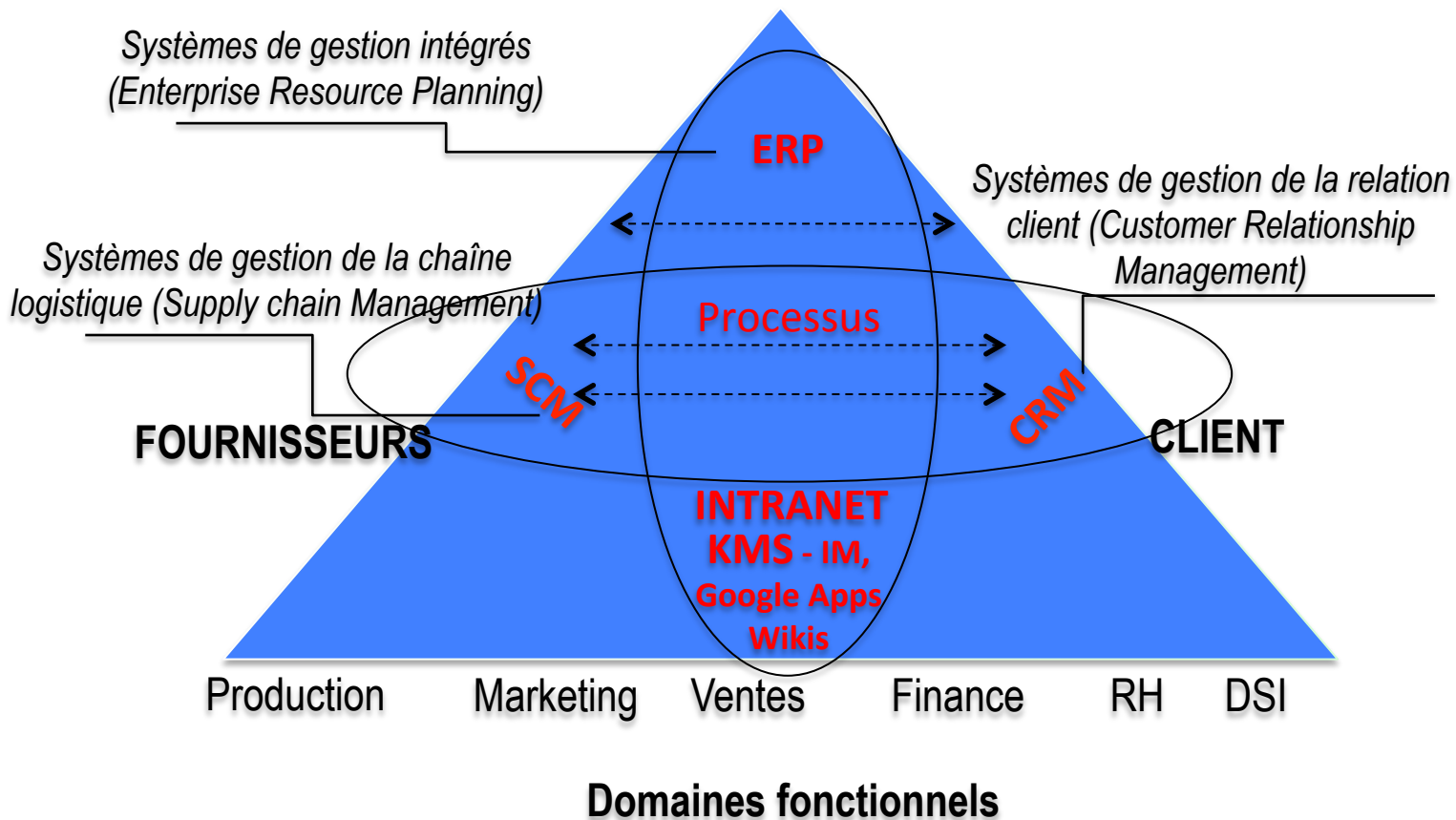


Séance 4 - GSI

Gestion des systèmes d'information

carine.khalil@parisdescartes.fr

Vue d'ensemble des applications de gestion d'entreprise



Plan : Portefeuille d'application des SI

1. EDI et Gestion de la Chaîne Logistique

- Qu'est-ce que la chaîne logistique
- Complexité de la chaîne logistique
- Les EDI dans la gestion de la chaîne logistique

2. Système de Gestion des connaissances

- Pourquoi gérer les connaissances ?
- Outils de support à la gestion des connaissances
- Critères de succès des SGC

La chaîne logistique et les SI

« Une chaîne logistique est un ensemble d'entreprises qui se transmettent des matières notamment les flux d'information et de produits pour satisfaire le besoin d'un client ».

- Plusieurs acteurs participent à l'acheminement du produit jusqu'au client
- Le client fait partie intégrante de la chaîne

Complexité de la chaîne logistique



Figure 1 : La chaîne logistique directe



Figure 2 : La chaîne logistique élargie

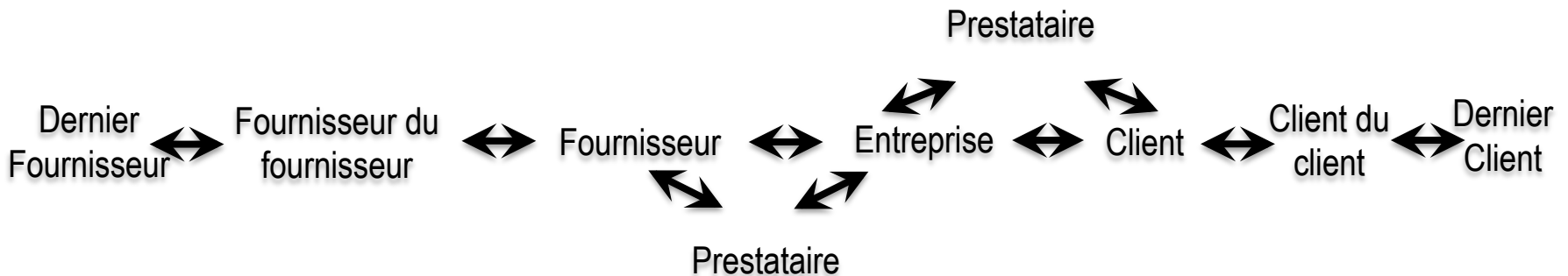


Figure 3 : La chaîne logistique globale

Défi majeur de la chaîne logistique : qualité de l'information communiquée

*Disruption au niveau de l'information communiquée entre les
acteurs concernés*



- Rupture de stocks en cas de sous-production
- Des stocks excessifs en cas de surproduction
- Défauts/non conformité des produits aux attentes
- Retards dans la livraison des matières premières, des produits



*Coûts inutiles : ces inefficiences constituent 25% des coûts
opérationnels*

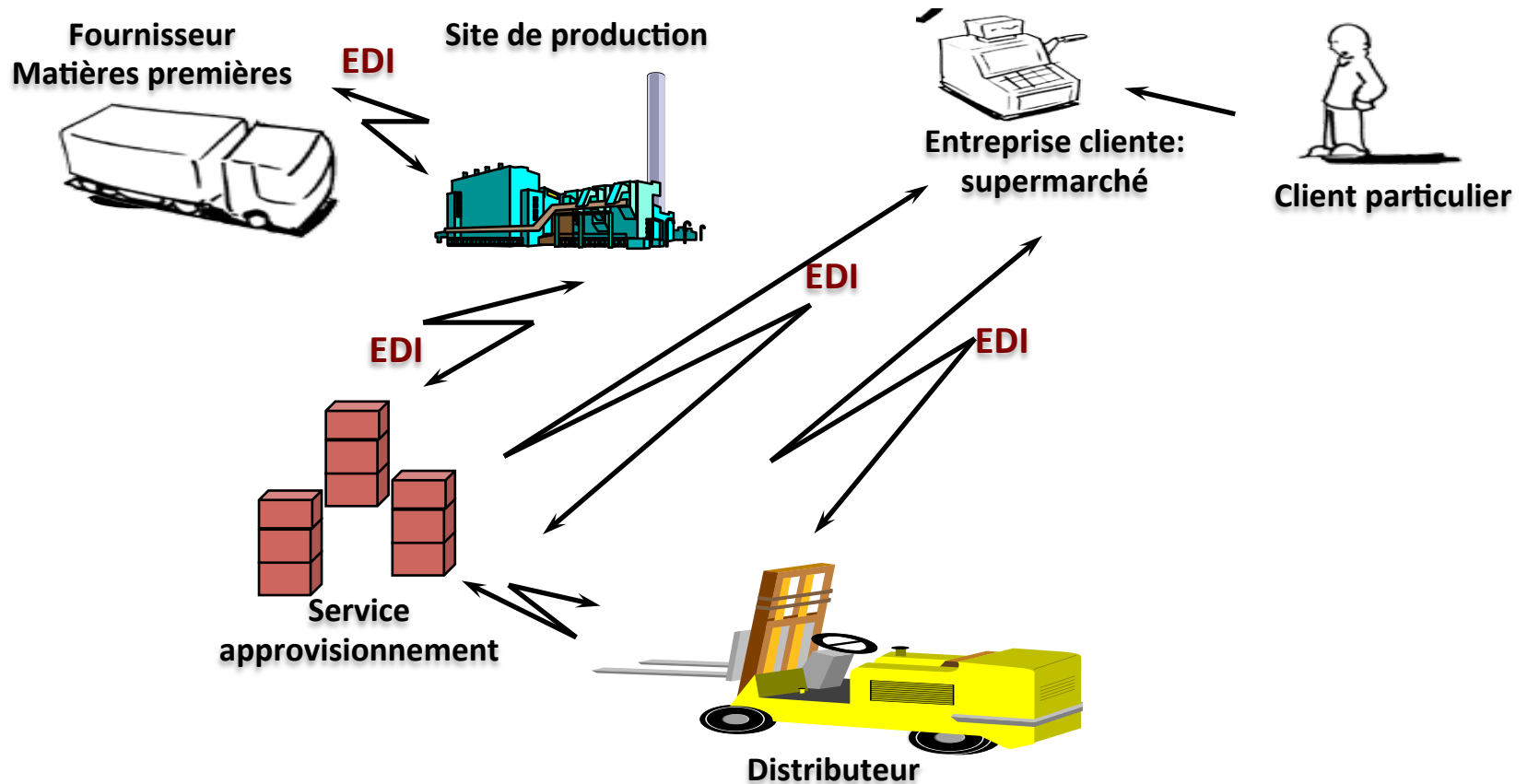
Défi majeur de la chaîne logistique : qualité de l'information communiquée

Si tous les membres d'une chaîne logistique arrivent à partager une information exacte et mise à jour sur les ventes, le niveau de stock, les prévisions et la livraison, ils seront capables d'ajuster leurs plans de production, d'approvisionnement et de distribution.



Possibilité de réussir une stratégie Just-In-Time

Les EDI dans la gestion de la chaîne logistique

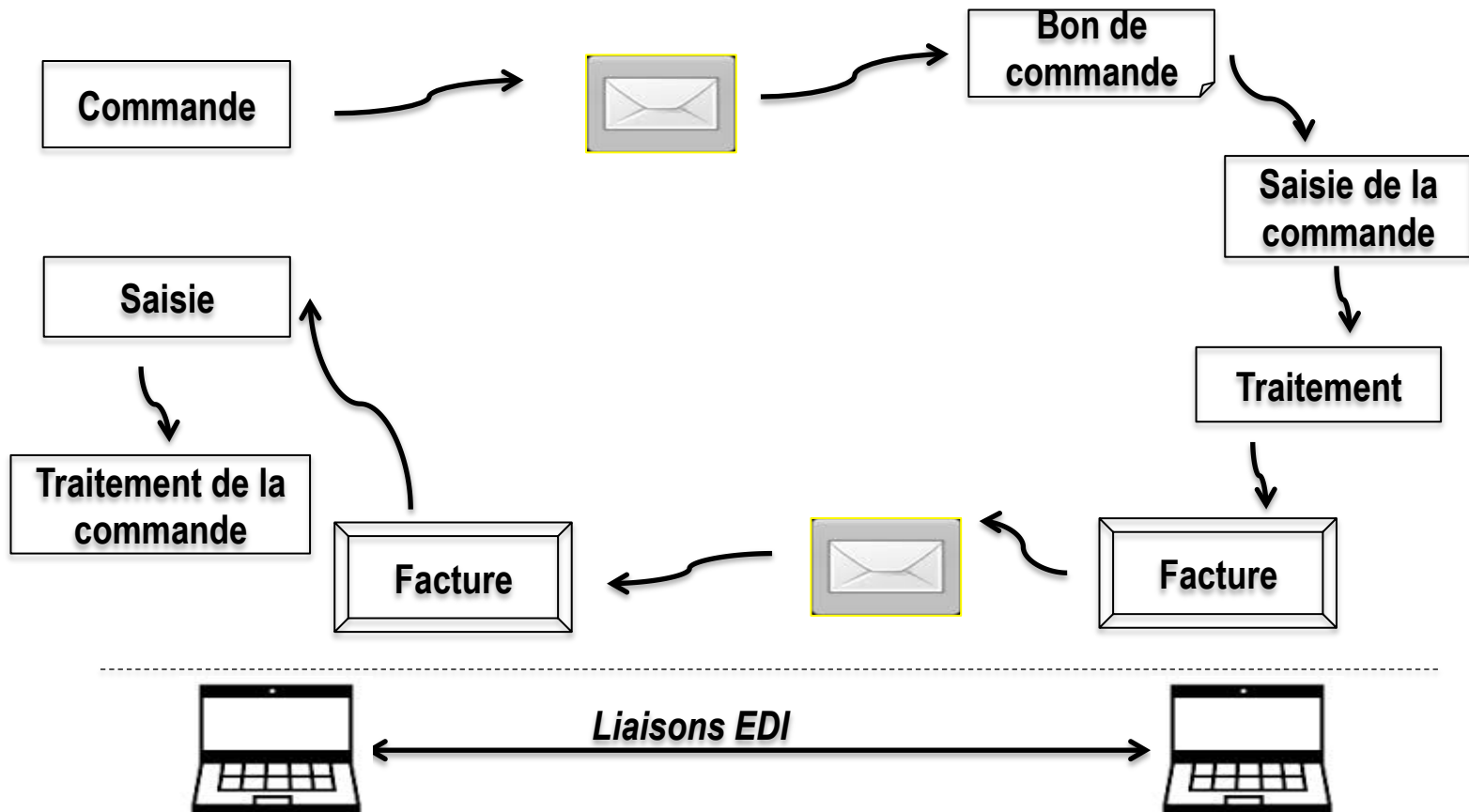


***EDI : Echanges de données informatisés (Electronic data interchange)**

Systeme de gestion logistique traditionnel Versus EDI

Entreprise Cliente

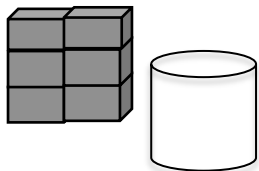
Fournisseur



Les EDI dans la gestion de la chaîne logistique

Entreprise Cliente

Applications internes



Logiciel de traduction EDI



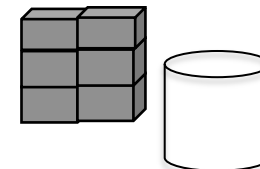
Fichier EDI



Matériel de communication EDI

Fournisseur

Applications internes



Logiciel de traduction EDI



Fichier EDI



Matériel de communication EDI

Standards EDI	
Un/EDIFACT	<i>Reconnu sur le plan international</i>
ANSI ASC	<i>Utilisé en Amérique du Nord</i>
ODETTE	<i>Utilisé entre les pays Européens</i>

Liaisons EDI – réseau dédié
Réseau à Valeur Ajouté

Messages EDI utilisés en logistique

- **INRPT** (Rapport d'Inventaire) : message permettant de transmettre les états de stocks, les entrées et sorties de stocks, et les données de vente
- **ORDERS** (Ordre d'achat) : message qui renvoient aux détails des biens/ services commandés dans les conditions acceptés par l'acheteur et le vendeur
- **DESADV** (Avis d'expédition) : donne des renseignements sur les marchandises expédiées ou prêtes à l'expédition dans les conditions acceptées
- **INVOIC** (Facture) : Message qui va demander le paiement pour les marchandises
- **READV** (accusé de réception) : Message -utilisé pour accuser réception des marchandises

Comment les SI améliorent-ils la gestion de la chaîne logistique ?

- Améliorer la communication et les échanges entre les différents membres de la chaîne
 - Communication instantanée des commandes
 - Communication instantanée des changements
- Réduction des coûts de traitement de l'information
- Suppression des informations redondantes
- Diminution des erreurs liées aux saisies multiples
- Contrôle et suivi du statut des commandes
- Vérification et contrôle du niveau de stock
- Diminution du coût de l'inventaire
- Renforcement des alliances stratégiques entre les acteurs

Plan : Portefeuille d'application des SI

1. EDI et Gestion de la Chaîne Logistique

- Qu'est-ce que la chaîne logistique
- Complexité de la chaîne logistique
- Les EDI dans la gestion de la chaîne logistique

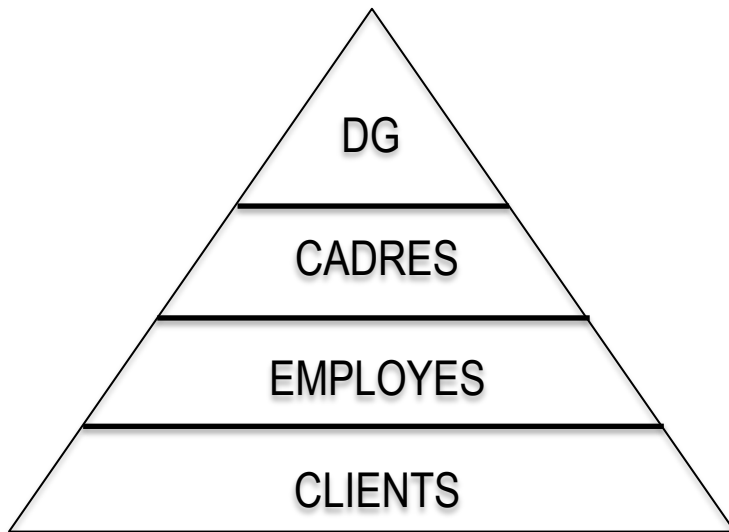
2. Système de Gestion des connaissances

- Pourquoi gérer les connaissances ?
- Outils de support à la gestion des connaissances
- Critères de succès des SGC

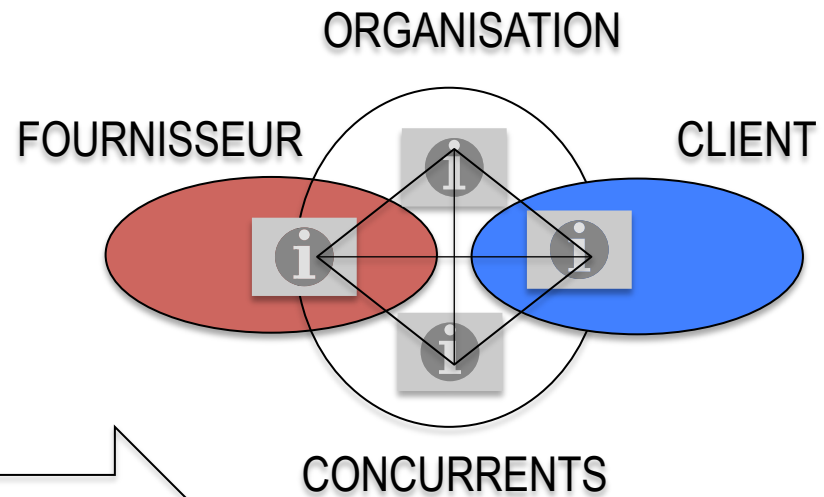
3. SI et stratégie de l'entreprise

SI et transformation organisationnelle

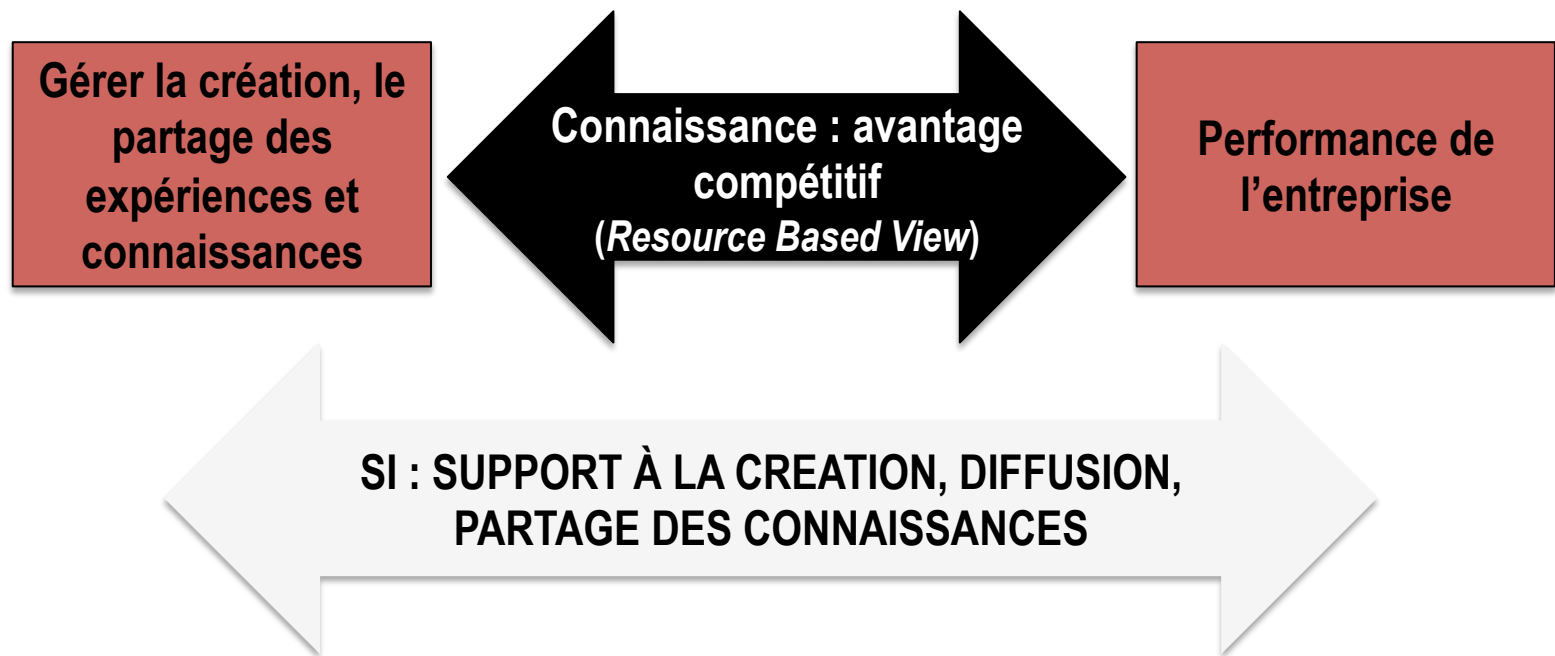
ORGANISATION TRADITIONNELLE



ORGANISATION EN RESEAU



Connaissance : une ressource stratégique



Qu'est-ce que la gestion des connaissances

La **gestion des connaissances** renvoie à « *un ensemble dynamique de processus distincts et interdépendants de création, de stockage, de transfert et d'application des connaissances* » (Alavi et Leidner, 2001)

La **gestion des connaissances** est soutenue par les **TIC** dont l'objectif est :

- **Capitaliser** sur les expertises en interne
- **Partager** les meilleures pratiques
- Créer des réseaux collaboratifs pour **faciliter les échanges** de connaissances entre les individus

Pourquoi gérer les connaissances?

- **Changement de la forme organisationnelle** : passage d'une organisation en silos vers une organisation 'apprenante' favorisant la collaboration ;
- **Valorisation de l'innovation** : les produits/services innovants dérivent des échanges entre différents profils d'acteurs ;
- **Constat des travaux de recherche** : les individus travaillant en équipe sont plus productifs que ceux travaillant seuls ;
- **Changement du périmètre de l'entreprise** : l'internationalisation et la géo-distribution des entreprises soulignent le besoin de capitaliser, stocker et partager les connaissances.

TIC : support à la gestion des connaissances

Les technologies d'information : support à la gestion des connaissances

GED

-Base de données partagées

Plateformes collaboratives

-Google Calendar (calendrier partage/privé); Sharepoint (écrans partagés) ; GoogleSites (sites de collaboration et de partage de documents, plans, création de groupes) ; wikis ; blogs ; forums

Videoconférence

-Googletalk, Skype, Viber, Facetime,Whatsapp ...

Intranet

-Même technologie qu'internet sauf que l'accès aux données du site est privé et réservé habituellement aux acteurs de l'entreprise

Principales difficultés rencontrées la gestion des connaissances (Knowledge Management)

Facteurs d'ordre structurel

Culture

- Confidentialité
- Culture empirique
- Absence d'esprit de partage (métiers très différents)

Structure pyramidale

- Raisonnement/branche
- Fonctionnement/silos
- Complexité des échanges transverses
- Faible autonomie des opérateurs

Géodistribution

- Langues, divers modes de croyance et de travail
- Barrières techniques

Facteurs d'ordre conjoncturel

KM peu prioritaire

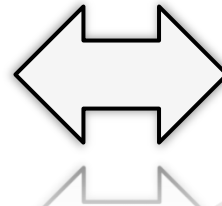
- Manque de temps et de ressources
- Faible légitimité des référents KM
- Démarche peu portée par la direction

SI peu structurés

- Informations morcelées
- Informations non fiables

Notion abstraite du KM

- Objectifs KM peu clairs
- Pratiques de consignation peu structurées



Critères de succès des SGC

-	Volonté d'échanger l'information
-	Esprit de collaboration
-	Culture favorisant les échanges
-	Structure décentralisée
-	Support du top management
-	Usage et appropriation des TIC



Meilleure gestion des connaissances

Performance de l'entreprise