

Question 1	Pourquoi la qualité du Système d'Information est-elle un enjeu pour l'organisation ?	
Chapitre 1.3	<i>Fonctions d'un Système d'Information de Gestion</i>	Bac STMG SIG
Exercice 3		Lycée J. Feyder

Exercice 3 : McDonald's

Les propos de J. Tafani, directeur général (DG) et de M. Masson (DSI) sont recueillis par N. Arpagian.

Quel rôle joue l'informatique dans un restaurant ?

DG : Près de 70 % du chiffre d'affaires d'un restaurant s'effectue aux heures des repas. Soit quatre heures par jour. Une panne qui surviendrait à ce moment-là serait très dommageable. Idem pour les commandes à partir des voitures. Cette clientèle fournit presque 50 % du chiffre d'affaires en France, soit 1,2 milliards sur 2,5 milliards d'euros. Ce service n'existerait pas sans informatique. Celle-ci permet, via trois guichets successifs, la prise de commande, le paiement, la remise au client et, simultanément, le suivi de la préparation en cuisine au moyen d'écrans et la facturation. Nos clients viennent aussi pour la rapidité de la prestation. Si les délais s'allongent, ils risquent de partir avant même d'avoir commandé.

L'approvisionnement des restaurants passe-t-il par le réseau informatique ?

DSI : L'informatique rend possible une anticipation très fine des besoins. Nous sommes en mesure de proposer quotidiennement une commande à chacun de nos restaurants. Et cela en fonction de ses ventes passées et du croisement d'une vingtaine de critères : date, météo, vacances scolaires, éventuelles grèves de transport, configuration de l'établissement... Le progiciel logistique de notre centre de distribution, Manugistics, rédige une commande idéale et la soumet au responsable du restaurant.

DG : Grâce à cette numérisation poussée des processus, tous les membres du comité de direction reçoivent tous les jours les chiffres des ventes par courriel ou SMS. Avec un comparatif sur les deux années précédentes.

01 DSI n°24, 19/05/2006

1 Quel est le métier de McDonald's ? Quel est l'apport opérationnel des TIC dans ce métier ?

2 Illustrer les fonctions prises en charge par le SI lors d'une commande.

3 Caractériser le type d'informations produites grâce à la fonction de mémorisation du SI et expliquer en quoi ces informations contribuent à la performance de l'entreprise.