

Chapitre 5. L'ERP et ses outils, moyens et principales composantes du système d'information

Quiz

1/ Historiquement, l'ERP est issu :

- du système comptable ;
- de la méthode *Manufacturing Resource Planning* (MRP) ;
- de la méthode Management des ressources et de la production (MRP) ;
- de l'*Electronic Data Processing*.

2/ Un ERP est :

- un système d'information intégré ;
- un système d'information fondé sur une approche par « silos » ;
- un progiciel qui permet une intégration verticale des processus de l'entreprise ;
- un progiciel qui permet une intégration horizontale des processus de l'entreprise.

3/ Quel outil peut aider l'entreprise à la gestion de relation clients ?

- CRM ;
- e-procurement ;
- EAI ;
- aucune de ces réponses.

4/ Parmi ces propositions, lesquelles sont vraies ?

- les ERP s'adaptent au mode de gestion de chaque entreprise ;
- c'est l'entreprise qui doit faire évoluer ses processus pour adopter les modèles de processus de l'ERP ;
- l'ensemble des ERP du marché est fondé sur un modèle certifié ISO des processus de l'entreprise ;
- la grande force des ERP, c'est leur mise en œuvre rapide. Il suffit d'installer le progiciel pour que cela fonctionne.

5/ CRM est l'abréviation de :

- *Consumption Ressource Measurement* ;
- *Contract Relationship Management* ;
- *Consumers Relationship Management* ;
- aucune de ces réponses.

6/ L'objectif d'implémentation d'un CRM est :

- d'améliorer l'efficacité du marketing et d'augmenter la fidélité des clients ;
- de permettre l'individualisation du service et du support client ;
- d'optimiser l'efficacité et de réduire les coûts du marketing ;
- les 3 réponses sont correctes.

7/ Quelle est la principale caractéristique des outils CRM par rapport aux outils « classiques » (outils dédiés au marketing, données de vente, etc.) ?

- permet de personnaliser la relation client (*one-to-one*) grâce au morcellement de l'information dans une application intégrée ;
- privilégie les relations clients collectives et indifférenciées grâce au regroupement de toutes les informations des différentes sources ;
- permet de tenir compte des tendances de marché pour offrir automatiquement le produit adapté au bon client ;
- permet une segmentation des marchés de l'entreprise par grands groupes de clientèle.

8/ Les solutions de gestion de relation client impactent les activités :

- des commerciaux, de la hotline et du service livraison ;
- du marketing, du service de facturation et de la hotline ;
- du service après-vente ;
- de tous les services cités ci-dessus.

9/ Les principales caractéristiques de l'ERP sont :

- l'unicité de l'administration, l'uniformisation de l'IHM et l'approche modulaire des fonctionnalités ;
- le morcellement de l'administration, l'approche modulaire des fonctionnalités et l'uniformisation de l'IHM ;
- la multiplication des IHM selon les fonctionnalités et l'unicité de l'administration ;
- aucune de ces réponses.

10/ Le préalable à une mise en place d'un ERP est :

- la redéfinition de l'organisation pour coller aux modules de l'ERP implanté ;
- la mise en place de référentiel commun de données pour le paramétrage de l'application ;
- l'uniformisation des processus de gestion (*Business Process Reengineering*) ;
- les 3 réponses sont correctes.

11/ Les deux principaux éditeurs d'ERP sont :

- SAP et Peoplesoft ;
- SAP et Oracle ;
- SAP et Sage ;
- SAP et Microsoft.

12/ EAI est l'abréviation de :

- *EuroAmerican Institute* ;
- *Entreprise Application Infrastructure* ;
- *European Application Integration* ;
- *Entreprise Application Integration*.

13/ Quelles sont les principales composantes des solutions de SCM ?

- outils de prévision et de planification, et outils d'administration de la chaîne logistique ;
- l'EDI et l'utilisation de la RFID ;
- outils de travail collaboratif et de communication interne ;
- les 3 réponses sont correctes.

14/ Avec le SRM, il s'agit :

- d'optimiser les processus d'approvisionnement auprès des fournisseurs ;
- de standardiser et d'optimiser les processus d'approvisionnement auprès des fournisseurs ;
- d'optimiser la gestion de la *supply chain* ;
- de standardiser et d'optimiser la *supply chain*.