

*En fonction de vos connaissances et d'exemples, vous répondrez aux questions suivantes :*

♦ **Question 1**

Après avoir présenté une modélisation du processus de communication, vous indiquerez les problèmes et biais qui peuvent intervenir au sein de ce processus.

*8 points*

♦ **Question 2**

Quel est l'impact des systèmes d'information sur le degré de centralisation au sein des organisations ?

*4 points*

♦ **Question 3**

L'entreprise Alpha, située à Angers, est une entreprise de 200 employés. Son activité consiste à sous-traiter des pièces pour le compte exclusif d'une grande entreprise électronique (Siemens). Agée d'une vingtaine d'années, l'entreprise Alpha connaît une forte croissance de son chiffre d'affaires mais subit des pertes financières depuis 4 ans. L'entreprise a ouvert, durant l'année, deux unités de production : l'une à Tanger (Maroc), l'autre à Bruxelles (Belgique). Monsieur Omega, le dirigeant de l'entreprise, a lu, dans la presse spécialisée, un article sur certaines applications en systèmes d'information et souhaite améliorer le management de son entreprise.

Stagiaire dans cette entreprise, vous expliquez au dirigeant ce qu'est un CRM et un ERP puis vous le conseillerez sur la pertinence, en regard de la situation de l'entreprise Alpha, de se doter de l'une ou de l'autre de ces solutions.

*8 points*

---