

IF02 - Etude de cas pour projet – P16

Ce projet est à rendre sous forme de dossier imprimé, **au plus tard le mercredi 22 juin à 16h**, à votre responsable de TD (en main propre ou dans son casier). Le nom de votre responsable de TD devra figurer sur le document. Ce projet sera effectué en binôme ou trinôme.

Pour rédiger ce dossier, vous devez endosser le rôle d'une maîtrise d'œuvre qui fait une proposition de solution à une maîtrise d'ouvrage qui vous a décrit son contexte organisationnel et son problème à résoudre. Ce dossier doit être illustré à l'aide des diagrammes UML vus en cours et en TD.

Présentation de l'entreprise

Fondée en 2001, Athoscar.com est une SAS spécialisée dans la **vente et la reprise de véhicules**. Son but est de **vendre des voitures à des particuliers à un prix négocié**. Cette entreprise a démarré avec un site Internet, un centre d'appel commercial et un réseau de point de vente. Dès 2003, Athoscar.com ouvre sa première agence commerciale en province, et elle en compte actuellement 24 réparties sur tout le territoire français. En 2007, l'entreprise est identifiée par le ministère des PME et du commerce pour sa forte croissance.

Athoscar.com continue de développer ses services en proposant à partir de 2010 la reprise de véhicule en 24h, mais également en lançant dès l'année suivante son offre « satisfait ou remboursé » pour tous les types de véhicules. En 2014, l'entreprise construit la première usine de reconditionnement de voitures d'occasion. Cette usine permet de contrôler et de réparer les véhicules d'occasion et ainsi de proposer une garantie de 1 an aux acheteurs. En 2015, Athoscar a lancé la première application mobile pour la reprise de véhicule. Cette application permet au particulier qui souhaite vendre sa voiture d'enregistrer les informations du véhicule, avec des photos, et d'obtenir un prix de reprise garanti.

Athoscar.com propose donc aux particuliers et aux professionnels la vente et le rachat de véhicules neufs et d'occasion à un prix attractif. Pour les véhicules neufs, Athoscar traite avec des professionnels dans toute l'Europe afin de pouvoir disposer de véhicules neufs aux meilleurs prix. Pour les véhicules d'occasion, Athoscar vend des véhicules qui proviennent de professionnels ou de particuliers, qu'elle remet en état dans son usine de reconditionnement.

Organisation de l'entreprise

Le **service achat** est le service spécialisé dans **l'achat de voiture**. Il est divisé en **2 parties** : La partie qui s'occupe des voitures **neuves** et la partie qui s'occupe des voitures **d'occasion**. Pour les véhicules neufs, les acheteurs négocient les prix dans toute l'Europe avec leurs partenaires afin d'obtenir les véhicules au meilleur prix. Pour les véhicules d'occasion, un **expert véhicule d'occasion (VO)** cote d'abord le véhicule en agence, puis un **coteur** va reprendre la cotation pour **affiner le prix** de reprise au client et **estimer le prix du reconditionnement** du véhicule. En fonction de l'âge et de l'état du véhicule, il sera vendu à des particuliers ou de professionnels.

Le **service comptabilité** gère les flux financiers de l'entreprise, et est aussi en charge de **gérer les paiements des clients**.

Le **service marketing** s'occupe des **promotions sur le site et des petites annonces**. En effet, Athoscar.com est très présent sur les sites de petites annonces afin d'atteindre un public très large. L'objectif est d'amener les clients qui surfent sur les sites de petites annonces vers le site internet d'Athoscar.

Le **service carte grise** s'occupe de la **vérification et de l'acceptation des commandes**. C'est également ce service qui **s'occupe de la partie administrative lors de l'achat ou de la vente d'un véhicule**.

Le **service satisfaction client** gère les appels des clients et les incidents. Il a **accès aux fiches clients et véhicules** et doit **créer** des **fiches incidents** qui permettront d'avoir un suivi des différents incidents qu'ont pu rencontrer les clients durant leurs achats ou la reprise d'un véhicule. Ce service est également en charge de la **création des rendez-vous pour les commerciaux**.

Le **réseau** correspond à l'ensemble des agences du groupe Athoscar. Au sein de ces agences, on retrouve différents métiers :

- Les **commerciaux**, qui ont pour objectif de **conseiller les clients pour l'achat**, la **reprise** ou le **financement d'un véhicule**.
- Les **experts en véhicule d'occasion (EVO)**, qui ont pour objectif de **coter** les véhicules d'occasions en agence. Ils vont pour cela **faire une expertise technique** du véhicule pour prévoir les frais de remise en état et **donner au client une estimation du prix de reprise**.
- Les **responsables d'agence** qui dirigent, coordonnent et fixent les objectifs aux commerciaux. Ils doivent également s'assurer du bon fonctionnement des applications et du bon déroulement des processus.

Le **service informatique** crée et fait évoluer tous les logiciels de l'entreprise. C'est également ce service qui doit s'occuper de tous les problèmes informatiques qui peuvent survenir.

Parcours client

Un client peut **consulter les véhicules disponibles** et **faire une demande de devis** dans l'une des agences ou sur le site Internet, sur lequel les **véhicules sont décrits** par des **fiches** qui comportent le **prix du véhicule** et la **remise associée**. Lors de la sélection d'un véhicule, le client est mis en relation avec un conseiller, qui le met en relation avec un expert véhicule d'occasion si le client souhaite faire reprendre son ancienne voiture.

Lorsqu'un client **crée un devis** sur le site ou en agence, cela **génère une « opportunité de vente »**. Le client a ensuite la possibilité de **réserver le véhicule** toujours via le site ou en agence, à condition que le véhicule ne soit pas déjà réservé. Une fois que le client a réservé le véhicule, il dispose d'un délai de 3 jours pour **finaliser la vente**. Au-delà de cette date, **la réservation est annulée**, **l'opportunité de vente est clôturée** et le **véhicule redevient disponible**.

Lorsqu'un client souhaite **finaliser une vente**, il doit **s'acquitter d'un acompte**. A partir du paiement de cet acompte, le **véhicule est considéré comme commandé**. Une fois la commande validée et pendant tout le suivi jusqu'à la livraison, ce n'est plus le conseiller mais une personne dédiée du

Service Satisfaction Client qui répond aux questions. Le client peut choisir l'agence de son choix pour le retrait de son véhicule, ou se le faire livrer à domicile. Le client peut alors choisir un contrat d'entretien (optionnel). Une fois le véhicule en sa possession, le client paye le solde de sa commande.

Système d'Information actuel

Le système d'information actuel est composé d'un ensemble d'applications développées par le service informatique ou de progiciels paramétrés par le service informatique.

Dofica. C'est dans ce logiciel que sont créées et configurées les fiches véhicules. Lorsqu'on veut créer un véhicule, il faut, au préalable, créer une offre mère qui va servir de modèle pour le véhicule que l'on veut ajouter. La configuration d'un véhicule, neuf ou d'occasion, consiste à indiquer sa couleur et ses options, sa disponibilité et son prix. C'est dans ce logiciel que l'on indique si un véhicule doit être mis en ligne sur le site Internet de Athoscar ou non. Les véhicules créés dans Dofica sont automatiquement importés dans Socutro.

Socutro est un logiciel dans lequel on trouve toutes les informations concernant les fiches clients et les fiches véhicules. C'est aussi dans ce logiciel que sont enregistrés les paiements. C'est le logiciel utilisé par le service carte grise pour vérifier les documents transmis par les commerciaux. C'est également dans Socutro que l'on peut extraire la plupart des données liées aux clients ou aux véhicules.

Forcevente est le logiciel de vente de l'entreprise. C'est sur ce logiciel que les informations du client sont enregistrées. Lorsqu'un client crée un devis sur le site ou en agence, ses informations sont enregistrées dans son compte client. C'est dans ce compte que seront enregistrés les devis, les commandes, les paiements et les reprises qu'aura effectués le client, en agence ou sur le site Internet.

LRV est le logiciel qui gère la partie reprise des véhicules. Lorsqu'un client ou un expert VO fait une demande de cotation d'un véhicule, les informations transmises arrivent dans LRV. C'est là que les experts VO ou les coteurs vont pouvoir analyser les informations relatives au véhicule afin de définir un prix de reprise. Le logiciel est divisé en deux parties : la partie LRV et la partie Phoenix. C'est dans la partie LRV qu'arrivent les fiches des véhicules. Soit elles sont remplies dans le cas d'une demande de cotation via l'application mobile, soit ce sont les experts VO qui la remplissent s'ils ont le véhicule à leur disposition. Dans la partie Phoenix, on retrouve toutes les fiches qui sont en attente de définition du prix de reprise. Cette partie est utilisée par les coteurs qui vont pouvoir faire une estimation plus précise du prix de reprise du véhicule mais également des frais de remise en état.

Quietdesk est le logiciel de support qui centralise toute les demandes afin que les utilisateurs et le service support disposent d'un outil commun. C'est également à partir de ce logiciel que se crée la base de connaissances de l'entreprise, regroupant toutes les règles liées à diverse applications. C'est également dans Quietdesk que seront indiqués les éventuels incidents afin de prévenir les collaborateurs et ainsi éviter le maximum de redondance dans les tickets créés.

Problématique

Le fait que le Système d'Information soit composé d'autant de briques différentes et pas forcément homogènes (développement à façon et progiciels) **provoque des erreurs** dans la gestion des véhicules et des dossiers clients, essentiellement dues à des **difficultés d'usage par les utilisateurs finaux (commerciaux, experts, service client)**, et cela **engorge le service informatique**.

Par exemple, lors de son usage de Socutro, le service carte grise corrige souvent des erreurs lors de l'enregistrement des véhicules (importés depuis Dofica). Cependant, les corrections ne sont pas remontées vers Dofica, et cela provoque des incohérences dans la compréhension des dossiers par le service satisfaction client. De même, l'expansion importante ces dernières années a rendu impraticable le **suivi de la commande à la livraison pour chaque client par une personne dédiée**. Les commerciaux en agence se retrouvent obligés de reprendre la main sur des dossiers de clients avec qui ils avaient négocié des reprises et des contrats d'entretien car ceux-ci ont été oubliés lors du suivi. La qualité de service et l'image de l'entreprise pourraient en souffrir.

Dans ce contexte, l'objectif de votre mission est de remettre à plat le Système d'Information, et à proposer un Système d'Information unifié pour apporter de la rigueur à l'activité, et simplifier les tâches des salariés d'Athoscar, qu'ils soient en interaction avec le client, ou en support.