



FORMATION ISO 27005 LEAD RISK MANAGER

EXTREME ADVENTURE TOURS Inc.

Etude de cas

**CERTIFIED ISO 27005
FORMATION LEAD RISK MANAGER**

pecb.com

Contenu

Introduction et historique.....	1
Développement du site Web.....	2
Organisation générale du site Web.....	3
Organisation technique et description du service informatique.....	4
Architecture des systèmes informatiques et description du réseautage.....	5
Annexe A : processus de gestion des modifications.....	6

VOYAGES EXTRÊMES Inc.

Introduction et historique

Voyages Extrêmes inc. (VE) a commencé ses opérations à Montréal en mars 2003. Marc Leroux et son épouse, Isabelle Garnier, fondent l'agence de voyages dès leur retour d'une expédition au Sahara. Ces deux grands aventuriers voulaient créer un nouveau type d'agence de voyages. Dès ses débuts, VE s'est spécialisé essentiellement dans le tourisme d'aventure extrême. Ses forfaits les plus populaires sont la traversée du Sahara avec une caravane de bédouins, une randonnée à dos d'éléphant dans le nord de la Thaïlande et l'expédition en canot avec des amérindiens du Canada. VE loue ses locaux commerciaux dans un immeuble de bureaux en centre-ville.

L'agence de voyage a connu un succès commercial considérable et a donné une visibilité croissante à sa marque non seulement dans les médias locaux, mais aussi à l'international. Compte tenu de ce marché de niche, en 2005, Marc et Isabelle ont rapidement décidé de se lancer à l'assaut du marché international en misant sur la création d'un réseau de revendeurs et d'une agence virtuelle en ligne.

L'agence a connu une croissance impressionnante en signant des accords de partenariat avec plusieurs agences de voyage généralistes. En moins de 18 mois, VE a bâti un réseau de 75 partenaires dans 20 pays. L'entreprise qui possédait un site Web promotionnel depuis 2003, a lancé son portail transactionnel de voyages en mai 2006. Le responsable du marketing est particulièrement fier d'avoir maintenant plus de 76 000 membres inscrits sur le site Web, ce qui constitue une base de clients qualifiées. VE a même générer de nouveaux revenus en revendant des listes de clients depuis 2005

Marc pense qu'Internet permettra à VE de poursuivre sa croissance à moindre coût, par opposition à l'ouverture d'un réseau de succursales à l'étranger. La création d'une agence de voyages virtuelle où les clients pourraient se procurer tous les produits de VE en ligne, permettrait à ce dernier d'étendre ses activités mondialement. Plus encore, VE y voit la possibilité de générer des revenus supplémentaires en ajoutant à sa gamme de produits des guides de voyage personnalisés et en vendant de l'espace publicitaire sur son site Web. Enfin, à des fins de gestion, le développement d'un réseau Intranet est essentiel. Le site agira comme porte d'entrée à l'Intranet de VE, qui sera à la base de la nouvelle stratégie de gestion et facilitera le partage de l'information entre ses partenaires, ses clients et le siège social.

Afin de limiter les coûts fixes d'opération, VE a choisi d'adopter un modèle d'affaires d'entreprise virtuelle. L'entreprise sous-traite la plupart de ses opérations : site Web, centre d'appel, comptabilité, recouvrement des comptes en souffrance, la recherche de partenaires, le marketing et la publicité. Marc et Isabelle ont décidé de se concentrer sur les processus qui créent de la valeur : la création des produits touristiques et la gestion des partenaires. Par conséquent, le centre d'appel à la clientèle a été confié à

une entreprise indienne, la recherche et la qualification de partenaires à une entreprise américaine, le développement du matériel marketing est confié à diverses agences publicitaires suite à des appels d'offre.

L'entreprise, qui a actuellement un chiffre d'affaires de 10 millions CAD, compte seulement 15 employés permanents et 8 autres à temps partiel qui travaillent surtout à partir de leur domicile. Les guides touristiques sont des contractuels payés au forfait. VE peut compter sur une banque de données d'une centaine de guides potentiels qui sont pré-qualifiés. A chaque fois qu'un tour est confirmé, VE l'affiche sur son Intranet et les guides peuvent postuler pour obtenir les contrats.

La croissance fulgurante de VE ne se fait pas sans heurt. L'entreprise connaît des crises de croissance et Marc et Isabelle doivent faire face à de nouveaux défis. Il devient de plus en plus difficile de coordonner les activités et d'avoir une vue d'ensemble de l'entreprise. Plusieurs incidents se sont produits dernièrement. Par exemple, des partenaires se plaignent d'erreurs dans les factures émises par VE. Certains clients qui ont écrit un email n'ont pas reçu de réponse avant plusieurs semaines.

Développement du site Web

Pour le développement du site et du nouveau système, VE a fait plusieurs appels d'offre et a retenu les services de Web Transit, une entreprise de consultants reconnue dans le domaine du commerce électronique grâce à l'excellente réputation dont elle jouit mais aussi parce qu'elle a fourni l'offre de service ayant le prix le plus bas.

La première étape consistait à développer un Intranet à des fins de gestion et d'y intégrer, entre autres, le nouveau système comptable. Le but de la première étape est d'améliorer la communication entre les partenaires, les guides touristiques associés, les consultants et le siège social en assurant la consultation à distance de bases de données et de rapports financiers. L'Intranet permet également la saisie d'informations à distance tels les rapports de dépenses et les feuilles de présence afin d'en accélérer le traitement, et ce, à moindre coût.

La deuxième étape a été de transformer le site Web promotionnel en site Web transactionnel afin d'héberger la nouvelle agence virtuelle. VE a automatisé et simplifié le maximum de ses opérations grâce aux paiements électroniques et intégré en partie la gestion électronique de documents (GED).

Organisation générale du site Web

Avec les changements apportés, Internet occupe une place importante dans les opérations commerciales de VE. Dans un premier temps, les clients potentiels consultent le site Web afin d'obtenir des informations sur les différents produits et services offerts ainsi que des informations générales sur l'entreprise.

Le client qui désire passer une commande ou consulter un guide de voyage personnalisé doit avant tout s'inscrire. Pour ce faire, il remplit un formulaire à l'écran en indiquant obligatoirement son nom, ses coordonnées, une adresse électronique et son numéro de carte de crédit ainsi que la date d'expiration de celle-ci. Il doit également indiquer quelques renseignements personnels tels que son âge, son sexe, ses centres d'intérêt et ses préférences de destination, etc.

Le client doit ensuite choisir un identifiant d'utilisateur et un mot de passe contenant au moins huit caractères qu'il doit, pour des raisons de sécurité, saisir deux fois. Avant de valider son inscription, le système consulte la base de données afin de s'assurer que l'identifiant d'utilisateur n'est pas déjà employé. Le système communique également avec les sociétés émettrices de cartes de crédit pour valider le numéro donné par le client. Le tout ne prend que quelques minutes.

Le client consent par son formulaire d'inscription à recevoir le bulletin électronique de VE ou toute autre information promotionnelle par email. Il autorise également VE à fournir cette information à des partenaires commerciaux qui pourront s'en servir à des fins de promotion. En tout temps, l'information sur les cartes de crédit reste confidentielle.

Dès que l'inscription du client est acceptée, les renseignements sont enregistrés dans la base de données de VE. Le client peut, après coup, accéder au site en utilisant son identifiant d'utilisateur. Lorsque le client accède au site en employant son identifiant d'utilisateur, il peut personnaliser le site pour qu'il réponde mieux à ses besoins. Par exemple, il peut demander que VE l'avertisse des nouveaux forfaits en Asie dès leur arrivée sur le site. Le client a également la possibilité de modifier les informations personnelles qu'il a entrées lors de l'inscription. Lorsque le client communique des informations confidentielles à VE par le site Web (identifiant d'utilisateur et mot de passe, informations personnelles, etc.), cela se fait en utilisant le protocole de transmission sécurisée SSL (Secure Socket Layer).

Pour chaque produit acheté, le client doit inscrire le nom et les coordonnées de la personne (ou des personnes) pour qui l'achat est fait (nom et adresse du passager pour un billet d'avion, par exemple). Cela est nécessaire puisque chaque billet d'avion, forfait, etc., doit porter le nom d'un individu, qui peut être différent de celui qui passe la commande. Par défaut, le système propose les nom et coordonnées du client inscrit. A tout moment, le client peut revenir à l'écran précédent afin d'apporter des modifications.

Enfin, le client doit inscrire les renseignements relatifs à la carte de crédit. VE est reliée, par Internet, aux sociétés émettrices de cartes de crédit et obtient un numéro d'autorisation. Une confirmation du paiement portant le numéro de la commande du client apparaît à l'écran. Le client est invité à imprimer ce document. Le processus est très rapide. Le système de VE est programmé de façon à ce que l'argent soit transféré du compte commercial au compte courant et que le produit de la vente soit enregistré à la date du départ.

Malgré l'automatisation de tout le processus, VE veut s'assurer de maintenir un service de qualité supérieure pour sa clientèle. Dans un premier temps, les clients peuvent

accéder à une section « foire aux questions » où ils peuvent trouver une réponse aux questions les plus souvent posées. Dans un deuxième temps, ils peuvent envoyer leurs questions ou commentaires par courriel à VE et obtenir une réponse dans les 24 heures. Enfin, à tout moment, un préposé peut être joint grâce à un numéro gratuit qui est transféré au centre d'appel en Inde.

Organisation technique et description du service informatique

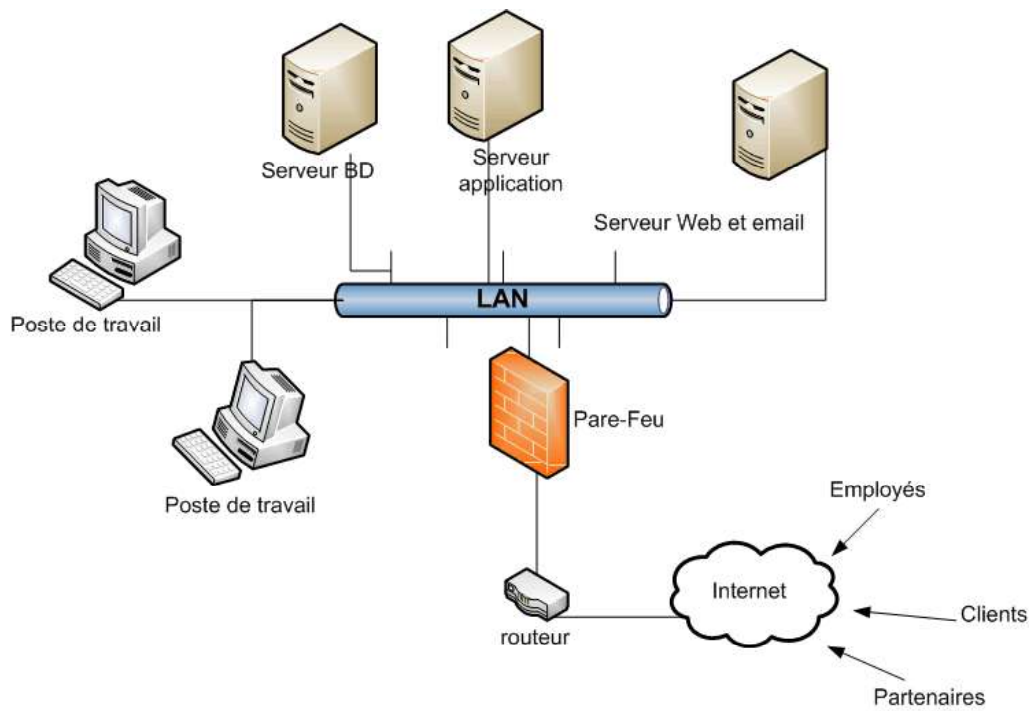
Le système de prise de commande et celui de gestion du site Web sont des versions personnalisées de programmes propriétaires spécialement conçus pour le commerce électronique dans le secteur du voyage par Web Transit. VE n'a pas accès aux versions sources des programmes et systèmes et tous les changements doivent être apportés par Web Transit.

Le service informatique est assuré par un webmaster et un administrateur réseau. L'administrateur réseau est responsable de l'entretien de tous les systèmes informatiques et du réseau, de la gestion de la sécurité, de l'administration des bases de données, de la gestion des incidents et du support aux employés. Le Webmaster s'occupe essentiellement de mettre à jour le contenu du site Web et de seconder l'administrateur réseau dans le support aux utilisateurs.

Architecture des systèmes informatiques et description du réseautage

VE utilise le système d'exploitation Windows 2003 incluant le service de Microsoft IIS (Internet Information Services) pour l'exploitation du serveur Internet. Il y'a trois serveurs. Le premier héberge les bases de données, le second comporte toutes les applications du système de prise de commande et du système comptable et le dernier est dédié à la gestion du site Web et du courrier électronique.

Les postes de travail sont munis de micro-ordinateurs IBM. Ceux-ci comprennent une série d'applications de base telles qu'un traitement de texte, un chiffreur électronique, etc. De plus, ils sont tous reliés en un réseau local (LAN). Un routeur assure une connexion en permanence depuis le réseau local vers l'Internet.



Annexe A : processus de gestion des modifications

Aucune programmation n'est effectuée à l'interne à Voyage Extrême. Pour développer un nouveau système ou pour modifier un programme ou application, on fait toujours appel à la société Web Transit avec laquelle un contrat de maintenance a été signé suite au développement et à la mise en œuvre du site Web transactionnelle. De légères modifications ont été apportées depuis la mise en opération du nouveau système afin de corriger certains problèmes notamment en ce qui concerne la facturation afin de tenir compte des taxes applicables.

Toute demande de modification au système de prise de commande doit être approuvée par le responsable informatique. Suite à une demande, il fait une évaluation des besoins et prend contact avec l'analyste de Web Transit pour lui envoyer une demande formelle de modification. Web Transit dans un délai maximum de 48 heures doit répondre à la demande de changement et indiquer quand le développement aura lieu et la date de mise en production prévue.

Les techniciens de Voyage Extrême ont cependant la possibilité de créer eux-mêmes et de modifier les rapports produits par le système ainsi que d'apporter des modifications aux bases de données. Ils peuvent également modifier l'apparence et l'organisation générale du site Web, sans que cela n'affecte le système de prise de commandes. Quand ils reçoivent une demande de changement, ils demandent habituellement une autorisation de la part du directeur informatique avant d'apporter les modifications demandées et de les mettre en production. Le technicien effectue quelques tests standards dans un environnement distinct avant de mettre les modifications en production.

Certaines modifications sont routinières et se font sans l'approbation du directeur informatique. Par exemple, les modifications apportées au site Web afin d'ajouter une publicité ou encore les mises à jour de la base de données pour ajouter les nouveaux produits ou des changements de prix.

Toutes les demandes de changements concernant le contenu du site Web sont adressées directement au Webmaster de l'entreprise. Il s'occupe d'apporter les modifications des textes présents sur le site Web.

Afin de rendre opérationnelles les modifications, les systèmes, le site Web et les bases de données sont mis à jour quotidiennement entre 4 h et 5 h du matin, quand le niveau d'activité est au plus bas. Cela entraîne un arrêt temporaire du service pendant au plus une heure, mais cette période peut aussi durer à peine quelques minutes. Un message apparaît alors à l'écran afin d'informer l'internaute que le site est « en cours d'entretien ». On profite de cet arrêt du système pour effectuer une copie de sauvegarde du contenu des trois différents serveurs.