

Design Thinking

Perte De Données

Présentation réalisée par

BENSMINA Anass
ELAOULA Mouhsine
ELOULJI Soufiane
BELLIL Zakariae
EL AKKIOUI Aymane
AMRAOUI Aymane
BENAQQA Moubarak

Qui est notre persona?

Age: 36 ans

Statut Marital: Marié

Nombre d'Enfants: une fille (Sara, 10 ans)

Emploi: Responsable administrative dans une entreprise

Domicile: Casablanca

Bibliographie: Kamal, 36 ans, a une fille, habite à Casablanca et est responsable administratif dans une entreprise privée. Il aime le sport et les voitures, et il est intéressé par l'évolution numérique. Il utilise son ordinateur personnel ainsi que celui du travail. Kamal a souffert plusieurs fois de la perte de certaines données liées au travail (contrats de clients) et il espère trouver une solution pour ne jamais avoir à expliquer cette situation à ses clients.



Kamal

Qui est notre persona?

Technologie Utilisé: Pc portable, Telephone portable

Identité digitale: Linkedin, Instagram

Personnalité: Perfectionniste



Kamal

Carte d'empathie du persona

Attentes:

- Une solution automatique, simple et fiable de sauvegarde.
- Que l'entreprise investisse dans une stratégie de protection des données.

Frustrations

- Ne pas récupérer les données.
- Être responsable du préjudice.
- Perdre des contrats clés.

Que voit le persona?

- Des données qui ne se chargent plus, des collègues inquiets, un technicien dépassé, des clients qui attendent les contrats.

Que fait le persona?

- Cherche des copies dans ses mails, appelle les clients pour demander les documents, contacte l'informaticien.

carte d'empathie

Que pense le persona?

- J'espère que les fichiers vont redevenir accessibles.
- Pourquoi n'a-t-on jamais mis en place une vraie solution de sauvegarde ?

Qu'entend le persona?

- On va perdre des clients à cause de ça.
- Comment a-t-on pu laisser passer ça ?
- C'est grave, on risque des poursuites.

Que dit le persona?

- "Je croyais que tout était sécurisé."
- "C'est grave, on va perdre des clients."
- "Je n'ai jamais été formé à ces risques."

Définition du problème

Problème observé :

Kamal perd régulièrement des données critiques et craint les conséquences sur la relation client.

Impacts :

Clients : Perte de confiance, contrats annulés.

Juridique : Risque de poursuites.

Équipe : Stress, temps perdu à récupérer les données.

Causes Apparentes

Absence d'un système de sauvegarde automatique.

Faible investissement dans la protection des données.

Définition du problème

Analyse de causalité à la base de la carte d'empathie

Pourquoi Kamal perd-il des données ?

Parce qu'il n'y a pas de sauvegarde automatique ou fiable en place.

Pourquoi n'y a-t-il pas de sauvegarde fiable ?

L'entreprise n'a pas investi dans une stratégie de protection des données.

Pourquoi l'entreprise n'a-t-elle pas investi ?

Les risques liés à la perte de données n'ont pas été priorités par la direction.

Pourquoi les risques n'ont-ils pas été priorités ?

Les employés (comme Kamal) n'ont pas été formés pour alerter sur ces enjeux.

Pourquoi les employés ne sont-ils pas formés ?

La culture de l'entreprise est réactive plutôt que proactive, manque de formation en cybersécurité.

Problème Retenu :

Une culture d'entreprise réactive :

- Pas d'investissement dans des outils de sauvegarde automatisés.
- Absence de formation sur la gestion des risques numériques.
- Priorisation insuffisante de la protection des données par la direction.

Énonciation du problème

Point Of View :

En tant que

responsable administratif dans une entreprise privée,

Je veux

une solution fiable et automatique pour sauvegarder mes données professionnelles,

Afin de

ne plus perdre d'informations critiques comme les contrats clients et éviter d'avoir à justifier ces pertes auprès de mes clients.

Critères d'acceptation : GIVEN – WHEN – THEN

Given

Kamal est responsable administratif et utilise quotidiennement son ordinateur pour gérer des contrats clients et autres données sensibles.



When

Une perte de données survient (fichier supprimé, non sauvegardé, panne ou attaque informatique).



Then

Il doit pouvoir récupérer automatiquement les fichiers perdus grâce à une solution fiable, sans devoir recontacter les clients ou subir de conséquences professionnelles.

Critères d'acceptation : GIVEN – WHEN – THEN

Given

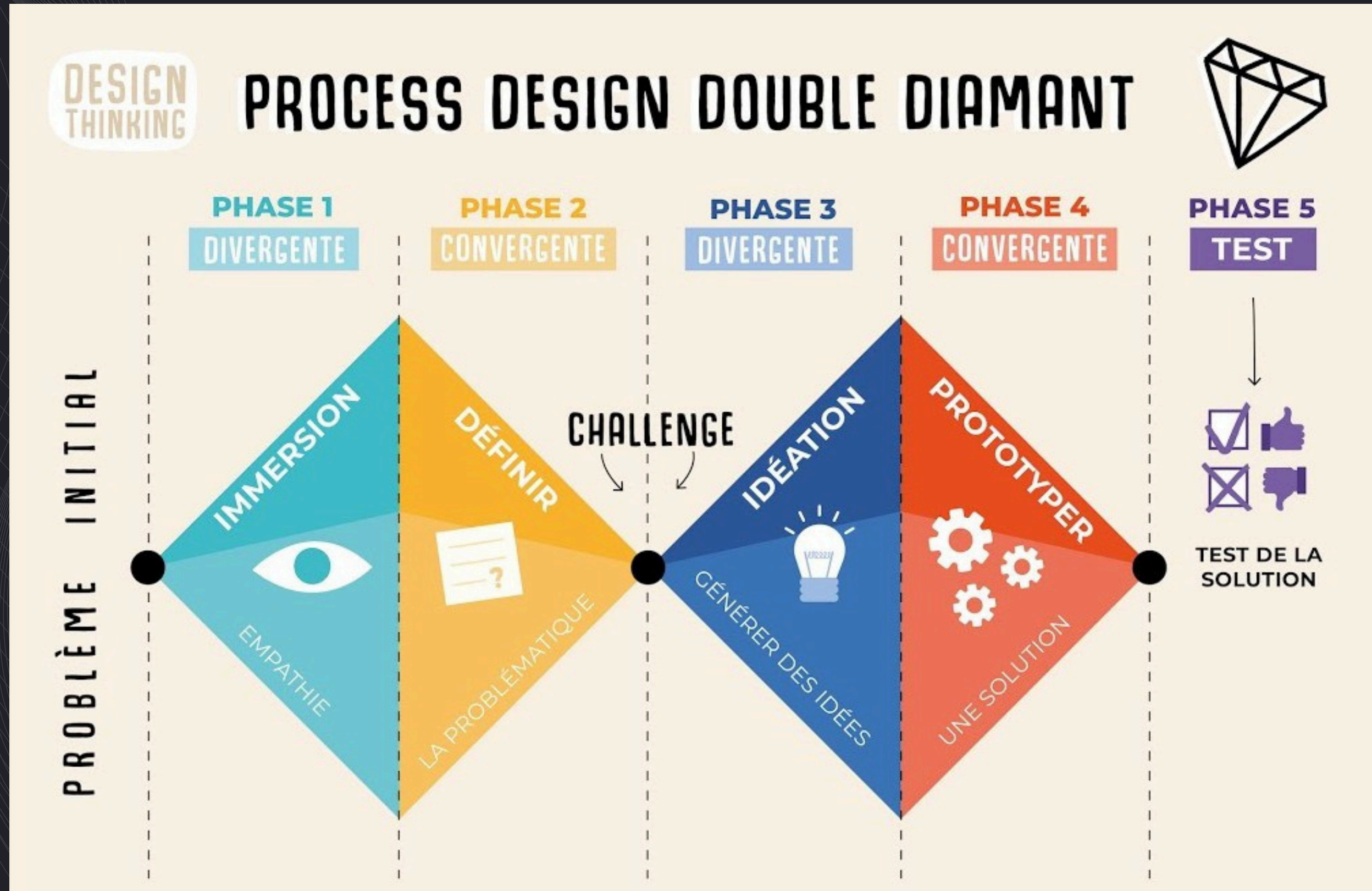
Kamal utilise quotidiennement son ordinateur pour gérer des données sensibles de l'entreprise sans politique claire de sauvegarde.

When

Il travaille sur des fichiers importants ou modifie des contrats clients.

Then

Une solution de sauvegarde automatique et sécurisée doit protéger ses données en temps réel, sans intervention manuelle, pour éviter toute perte future.



Brainstorming

- **Logiciel de sauvegarde automatique dans le cloud avec versionnage :**
 - Sauvegarde régulièrement tous les fichiers avec conservation de leurs anciennes versions en cas d'erreur ou de suppression.
- **Alerte quotidienne rappelant de faire une sauvegarde :**
 - Envoie une notification quotidienne pour inciter l'utilisateur à sauvegarder manuellement ses fichiers importants.
- **Synchronisation automatique entre ordinateur personnel et cloud sécurisé :**
 - Copie automatiquement et en temps réel tous les fichiers dans un espace cloud sécurisé.
- **Disque dur physique intelligent qui détecte les fichiers critiques et les sauvegarde :**
 - Identifie les documents sensibles et les sauvegarde automatiquement sur un support local sécurisé.
- **Assistant virtuel qui propose de sauvegarder les fichiers récemment modifiés :**
 - Analyse l'activité de l'utilisateur et suggère immédiatement de sauvegarder les fichiers nouvellement modifiés.

Brainstorming

- **Système de sauvegarde intégré à l'email professionnel :**
 - Archive automatiquement tous les fichiers envoyés ou reçus par email dans un espace de sauvegarde dédié.
- **Audit mensuel automatisé de la sauvegarde des documents critiques :**
 - Vérifie régulièrement que les fichiers sensibles sont bien sauvegardés et alerte en cas d'oubli.
- **Solution de récupération immédiate à partir d'une corbeille en ligne centralisée :**
 - Permet de restaurer rapidement tout fichier supprimé par erreur depuis un espace cloud dédié à cet effet.
- **Interface simple pour visualiser l'état des sauvegardes de chaque fichier :**
 - Affiche clairement si un fichier est bien sauvegardé ou non, avec un code couleur.
- **Chatbot interne de l'entreprise qui guide en cas de perte de données :**
 - Assiste l'utilisateur pas à pas pour retrouver ou signaler un fichier perdu.

Classement par score

Idée	Automatisation	Faisabilité	Impact	Coût	Simplicité	Total
Logiciel de sauvegarde auto + versionnage	5	5	5	4	5	24/25
Synchro automatique ordinateur-cloud sécurisé	5	5	5	3	5	23/25
Interface simple pour visualiser l'état des sauvegardes	3	4	5	3	4	19/25
Formation courte des employés à la gestion de données	1	5	3	5	5	19/25
Chatbot d'aide en cas de perte	3	3	4	3	4	17/25
Alerte quotidienne de rappel de sauvegarde	2	5	3	5	4	19/25
Disque dur intelligent de sauvegarde critique	4	4	5	3	3	19/25
Assistant virtuel proposant de sauvegarder les fichiers modifiés	4	4	4	3	3	18/25
Sauvegarde intégrée aux e-mails professionnels	3	4	4	4	4	19/25
Audit mensuel automatisé des sauvegardes critiques	4	4	4	3	3	18/25
Corbeille en ligne centralisée	3	4	3	4	5	19/25


Solution retenue

Logiciel de sauvegarde automatique dans le cloud avec versionnage :

Ce logiciel est conçu pour protéger les fichiers de manière proactive en les sauvegardant régulièrement et en conservant plusieurs versions, afin de lutter contre les pertes de données comme celles subies par Kamal.

Avantages pour l'entreprise et l'utilisateur :

Bénéfices pour Kamal	Bénéfices pour l'entreprise
Ne perd plus ses fichiers	Réduction des pertes de données
Tranquillité face aux clients	Image professionnelle renforcée
Accès rapide à l'historique	Réduction de la charge sur le support IT
Aucune action manuelle nécessaire	Conformité avec les normes de gestion documentaire



**Merci pour votre
attention**