

2 Mini-cas : La lisette ★★★

Compétence visée

Identifier et **analyser** les principaux coûts de la fonction systèmes d'information

Le cabinet de La lisette s'agrandit pour atteindre 15 collaborateurs. Il souhaite investir dans un nouveau logiciel de gestion interne spécialisé dans la gestion pour experts-comptables, l'ancien étant limité en fonctionnalités et nombre d'utilisateurs. Le cabinet hésite entre deux solutions, qui proposent beaucoup de fonctionnalités (plus que nécessaire.). La première est un logiciel, dont la licence est acquise pour tout le cabinet. Il gèrera l'automatisation de la facturation, la planification des événements, le suivi des missions et projets, les clients et fournisseurs, le temps passé sur les tâches, des tableaux de bord configurables en nombre illimité... Le coût du logiciel est de 2 000 euros. Il nécessite un serveur un peu plus puissant que celui du cabinet pour fonctionner. Il n'est pas très intuitif mais peut se prendre en main après un temps d'adaptation. Le support est inclus (dans la limite de 100 tickets). L'autre solution est en ligne : ce logiciel fonctionnera en mode SaaS (mais la connexion Internet est assez fluctuante), combinera CRM et ERP, gèrera les clients, prospects et fournisseurs, proposera un suivi des courriers et appels, générera des documents commerciaux, archivera leurs documents, proposera des tableaux de bord, gèrera les missions et obligations, pilotera la facturation, gèrera les ressources et permettra un travail collaboratif. Le coût du logiciel en SaaS est de 199 € par mois pour 10 utilisateurs et 10 € par utilisateur supplémentaire, la formation est incluse (1 heure/utilisateur). Les mises à jour sont automatisées et comprises dans l'abonnement.

1. *Listez les coûts liés à ce projet.*
2. *L'acquisition du logiciel est financièrement plus intéressante. Peut-on s'arrêter à cet argument ?*

2 Mini-cas : La lisette

1. Listez les coûts liés à ce projet.

Parmi l'ensemble des coûts associés au projet, retenons :

- l'acquisition (licence ou abonnement SaaS);
- le nouveau serveur (licence) ou nouveau fournisseur d'accès Internet (SaaS);
- l'installation et la configuration;
- la formation (licence) et la maintenance (SaaS);
- la sauvegarde et la migration des données;
- l'indisponibilité lors du changement de système;
- la maintenance;
- le fonctionnement (électricité...);
- les mises à jour (licence);
- les coûts liés aux modules non exploités (lourdeurs, perte de productivité, etc.).

2. La solution de l'acquisition du logiciel est financièrement plus intéressante. Peut-on s'arrêter à cet argument ?

Pour la prise en main, une formation est plus efficace qu'un ticket suivant un incident. L'activité sera effective plus rapidement, les erreurs évitées, du temps d'indisponibilité gagné. Le nombre de modules inutiles peut aussi être important. Les acquisitions nécessaires pour l'installation (nouveau serveur ou changement de fournisseur d'accès à Internet) peuvent peser lourd également. Le coût des mises à jour ou de la maintenance peut rapidement être très élevé. Le prix ou les méthodes de sauvegarde, les coûts liés à l'arrêt de l'utilisation du service sont aussi à prendre en compte.

3

Mini-cas : Meublemos ★★★**Compétences visées**

- **Identifier** et **analyser** les principaux coûts de la fonction systèmes d'information
- **Proposer** des stratégies de réduction et/ou d'optimisation des coûts de la fonction système d'information (externalisation, *open source*, infogérance, mutualisation, etc.)

Meublemos est une entreprise spécialisée dans la fabrication et la vente de meubles en ligne. Afin d'améliorer la gestion de sa relation client et d'optimiser ses processus commerciaux, l'entreprise décide d'intégrer un logiciel de gestion de la relation client (CRM). Le CRM permettra à l'entreprise de centraliser les informations sur les clients, de suivre les interactions, de gérer les commandes et de personnaliser les communications.

1. *Quels sont les budgets SI impactés par ce projet et pourquoi ?*
2. *Préconisez des solutions d'optimisation du budget.*
3. *Citez des coûts cachés auxquels le responsable doit penser.*

3 Mini-cas : Meublemos

1. Quels sont les budgets SI impactés par ce projet et pourquoi ?

Plusieurs budgets SI seront impactés : l'intégration d'un CRM peut nécessiter l'acquisition de matériel informatique supplémentaire (budget matériel), tels que des serveurs dédiés ou des périphériques de stockage, pour héberger les données du CRM et garantir des performances optimales à moins qu'il soit décidé d'opter pour une solution en *cloud computing* (Budget cloud ou hébergement). Si l'entreprise opte pour le cloud, elle devra allouer un budget spécifique pour les services d'hébergement et de stockage des données du CRM dans le cloud. Cela peut inclure des frais d'abonnement mensuels ou annuels en fonction de la capacité de stockage et des fonctionnalités requises. L'intégration d'un CRM implique l'acquisition de licences logicielles spécifiques pour le CRM lui-même (Budget logiciel), ainsi que pour les éventuels modules complémentaires ou les intégrations avec d'autres systèmes existants de l'entreprise.

Enfin, l'entreprise peut faire appel à des services managés (infogérance) pour l'installation, la configuration et la maintenance du CRM (Budget managés). Ces services incluent souvent des prestations de support technique, de gestion des mises à jour et de résolution des problèmes.

2. Préconisez des solutions d'optimisation du budget.

Dans le cadre d'un schéma directeur, il est possible de se servir des compétences acquises dans ce projet pour accélérer la mise en œuvre d'autres.

Avant la mise en place du CRM, il y avait certainement des logiciels qui répondaient à une partie des fonctionnalités ; il devient possible de les décommissionner.

Si la maintenance est en service managé (infogérance) cela devrait réduire les coûts normalement.

L'intelligence artificielle est un axe d'optimisation en développement, son usage devrait permettre d'améliorer les résultats liés à l'usage d'un CRM.

3. Citez des coûts cachés auxquels le responsable doit penser.

L'entreprise Meublemos peut être tributaire des choix de mise à jour de l'éditeur du CRM et se retrouver à devoir payer des versions un peu trop fréquemment.

La formation a certainement été prévue mais il faut effectuer des sessions de rappel parfois.

Est-ce que la version choisie contient bien toutes les fonctionnalités nécessaires, quel est le coût d'un module complémentaire ? Est-ce que le prix d'appel proposé n'est pas un signe de coûts cachés (modules supplémentaires, investissements obligatoires) ? Il est d'ailleurs possible de négocier directement avec le fournisseur.

Le CRM s'intègre-t-il de façon native avec le reste du système d'information de Meublemos ou faut-il créer des interfaces ?