

TD 4 Applications

Le cas Spip

Domiciliée à Lyon, l'entreprise Spip fabrique des équipements matériels pour la pratique de sports d'hiver. Aux skis traditionnels, s'est ajoutée il y a 5 ans la fabrication de snowboards et chaussures. Spip vend aux particuliers et aux professionnels. Le système d'information est géré partiellement en interne et par le biais de deux ESN qui œuvrent sur des missions complémentaires. Le parc informatique est composé de 44 postes fixes situés dans les bureaux administratifs et les ateliers de production. La location de matériel en station va bientôt grossir le portefeuille d'activités (possibilité de réservation en ligne). Un diagnostic du SI actuel est présenté dans le document.

1. Repérez les objectifs du diagnostic effectué sur le SI de SnowtikSpip.
2. Expliquez pourquoi la collaboration des utilisateurs est nécessaire pour mener à bien ce diagnostic.
3. Indiquez et justifiez les évolutions du SI à déclencher au regard des conclusions du diagnostic et de la nouvelle activité.
4. Identifiez les missions pour lesquelles le télétravail peut être préconisé et précisez pourquoi et comment le SI est apte à y répondre.

Éléments du diagnostic du SI de Spip

- Les missions conservées en interne sont liées aux applications administratives (comptable et commerciale) et du logiciel de production hébergés dans les serveurs de Spip (local de Clermont-Ferrand).
- Les ESN assurent la maintenance du site Web et gèrent le réseau local.
- Le SI actuel est peu performant faute d'interfaçage entre le logiciel de production et le logiciel commercial. Toutes les informations liées aux commandes doivent être ressaisies.
- Des lenteurs sur le réseau sont constatées depuis 6 mois, sans que les utilisateurs n'en connaissent la raison.
- Aucun plan de formation aux logiciels disponibles n'a été prévu. Nombre d'utilisateurs les trouvent inadaptés.
- Un serveur a été acquis le mois dernier ; il est dédié au site Web. Ce dernier gère les commandes et stocks.
- Les espaces de stockage commencent à être saturés.
- Certains logiciels sont assez anciens sur le SI et il n'est pas rare que les salariés soient mécontents de leur utilisation.

Le ca NADA

L'entreprise Nada, domiciliée à Rouen, fabrique des arcs pour une pratique sportive en club. L'activité est gérée par 10 salariés, passionnés par leur métier mais peu tournés vers le développement commercial. Le dirigeant, Mathis Tabernacle, qui pratique ce sport depuis 15 ans, s'inquiète de la baisse de CA au cours des 4 dernières années. Il a conscience que son SI n'est guère porteur de réussite. Les clients sont globalement fidèles, mais certains se tournent vers des fournisseurs plus réactifs. En effet, seuls les contacts téléphoniques ou les déplacements sur le lieu de Nada, permettent aux clients de passer commande. Le père de Mathis Tabernacle, technico-commercial, gère le réseau. Il s'occupe également des devis. Un cabinet d'expertise comptable, la SA GF, assure les missions comptables et financières. L'ESN Bertflau intervient sur le SI. Lors de sa dernière visite, l'ESN Bertflau a préconisé d'engager le déclenchement d'une transition numérique. Le dirigeant, sensible à ces arguments, organise une rencontre avec Bertflau lors de laquelle ses salariés sont invités à exposer les idées et attentes en lien avec le SI.

En vous appuyant sur vos connaissances et sur le dossier documentaire, répondez aux questions ci-après.

1. Déterminez en quoi la venue des salariés à la réunion avec l'ESN Bertflau est source de réussite du projet d'évolution du SI.
2. Expliquez pourquoi, avant tout déclenchement de projet, un diagnostic est réalisé. `

3. Identifiez les enjeux de la transition numérique pour Nada.
4. Repérez les manquements dans le projet initial du contrat de services de Bertflau.
5. Précisez les raisons pour lesquelles l'entreprise Nada a choisi de faire appel à des prestataires extérieurs pour la gestion du SI et du site Web

Doc 1 Fonctionnement actuel du réseau de Nada

- Composition : trois ordinateurs (fixes) ; une imprimante.
- Gestion du réseau par l'ESN Bertflau : maintenance matérielle et applicative du parc informatique, gestion des sauvegardes des données (clients et fournisseurs, comptabilité) dans un local adjacent aux ateliers de fabrication des arcs et accessoires.
- Organisation du SI : absence de site Web ni de commandes client à distance

Doc 2 : Identification des besoins d'évolution du SI

Diagnostic des besoins d'évolutions du SI de Nevada : besoin de visibilité sur Internet pour capter de nouveaux clients, exploitation des avis et commentaires des clients pour adapter les biens et les services aux attentes de la clientèle. L'ESN Bertflau lors de l'échange avec le dirigeant, Mathis Tabernacle, souligne que sa société n'est pas spécialisée dans la réalisation des sites Web et propose qu'un partenaire, la SA Win 'Rouen, prenne en charge cette mission.

Doc 3 : Éléments du contrat de services

- Objet du contrat : réalisation d'un site Web apte à assurer la transition numérique de Nada et formation de trois personnels à la manipulation des applications en lien avec le site Web.
- Facturation au forfait de 6500€ TTC pour la réalisation du site.
- Facturation au forfait de 450€ mensuels pour l'exploitation des données issues des réseaux sociaux et réalisation d'un rapport mensuel d'activité.
- Délai d'intervention en cas de défaillance: 15min, 7jours/7.
- Pénalité en cas de manquement aux conditions contractuelles : perte de minimum 1 % du chiffre d'affaires.
- Confidentialité requise sur toutes les données ou informations susceptibles de constituer un élément important sur le plan concurrentiel.
- Signatures électroniques des deux parties, date, lieu