

TC7 –
Les méthodes de gestion de projet « classiques »
TP - Planifier le déploiement d'une solution informatique

Burger Queen

Contexte

M. Lebeuf est propriétaire de la chaîne de restauration rapide Burger Queen comprenant cinq établissements dans la région de Lyon. Burger Queen propose principalement des hamburgers, des kebabs et des pizzas, sur place et à emporter. La chaîne existe depuis vingt ans et jouit d'une forte notoriété au niveau régional. Les établissements sont fréquentés principalement par des adolescents et de jeunes adultes.

Malgré ce succès, M. Lebeuf est inquiet, car depuis quelques temps, plusieurs enseignes concurrentes se sont installées à proximité de ses établissements. Elles ont réussi à conquérir de nombreux clients, notamment grâce à la rapidité du service. M. Lebeuf est conscient que les temps d'attente chez Burger Queen sont longs, surtout aux heures de pointe. Il ne peut cependant pas embaucher du personnel supplémentaire car cela augmenterait trop ses coûts de revient.



Après mûre réflexion, M. Lebeuf décide finalement de lancer un projet de refonte de son Système d'Information afin d'améliorer l'efficacité de ses restaurants. Il espère ainsi mieux lutter contre la concurrence. Le projet concernera dans un premier temps l'établissement de Lyon Centre. Puis si tout se passe bien, il sera étendu aux quatre autres restaurants de la chaîne.

M. Lebeuf demande à sa responsable des Systèmes d'Information, Mme Latouche, de mettre en place le projet. Celle-ci fait appel à une entreprise spécialisée (SI Conseil). SI Conseil se chargera de la gestion du projet et également de coordonner les différents prestataires.

Les principales demandes formulées par Mme Latouche auprès de SI Conseil sont les suivantes :

- Installation de bornes interactives de prise de commande, personnalisées aux couleurs de Burger Queen, dans le restaurant, permettant aux clients de commander par eux-mêmes (et réduire ainsi les files d'attente aux caisses).
- Transmission automatique des commandes en cuisine et affichage sur un écran afin qu'elles soient préparées rapidement par les cuisiniers.
- Transmission automatique du paiement vers le serveur de la comptabilité et suivi en temps réel du chiffre d'affaires.

- Retrait des commandes au comptoir, ou bien service en salle au choix des clients. Ceux-ci peuvent ainsi se détendre et discuter en attendant leur repas.
- Installation de bornes wi-fi permettant d'offrir un accès internet gratuit et de qualité aux clients qui attendent leur commande.

Prérequis

Vous devez impérativement installer Microsoft Project sur votre poste de travail. Pour cela :

- Récupérer le package d'installation sur le serveur dans la bibliothèque logicielle.
- Récupérer une clé de licence sur votre compte Azure.

Consultez le guide d'utilisation de Microsoft Project fourni avec le TP et essayez de réaliser les opérations décrites dans l'ordre chronologique.

Instructions pour le rendu du TP

Il s'agit d'un travail **individuel**. Toute suspicion de plagiat (copié/collé intégral ou partiel) sera sanctionnée par un zéro (0/20). Il n'est cependant pas interdit de s'entraider oralement.

Rendre un **fichier zip** contenant :

- I. Un document au format pdf contenant vos réponses aux questions
- II. Votre plan projet au format Microsoft Project

Déposez le fichier zip sur l'ENT à l'emplacement désigné par l'enseignant.

Questions

Répondez aux questions suivantes :

1. Quel est le rôle de l'entreprise SI Conseil ? Pourquoi Mme Latouche doit-elle faire appel à eux pour réaliser ce projet ?
2. Quels acteurs vont être impliqués dans le projet ?
3. Listez les ressources de toutes natures qui sont nécessaires à la réalisation de ce projet.

Contexte

Aline Gomez travaille chez SI Conseil en tant que chef de projet client certifiée PMI. Elle a été mandatée par son entreprise pour prendre en charge le projet Burger Queen en coordination avec la responsable SI, Mme Latouche.

Mme Gomez s'entretient avec Mme Latouche sur la réalisation du projet.

Mme. Latouche : nous avons réalisé une étude préalable que je vous remets dès aujourd'hui. Quand pourrez-vous effectuer l'analyse technique et l'estimatif détaillé des coûts ? Nous en avons besoin pour finaliser notre étude de faisabilité technique et économique.

Mme Gomez : Vous aurez ces éléments d'ici 15 jours. Je ferai intervenir un technicien dans votre restaurant dès la semaine prochaine pour réaliser le chiffrage.

Mme Latouche : D'accord, mais qu'il vienne plutôt dans la matinée pour éviter d'impacter le service à l'heure du rush.



Mme Gomez discute avec le chef des travaux M. Lanoix sur la réalisation du projet Burger Queen.

Aline Gomez : Dis-moi Antoine, comment tu le sens le projet Burger Queen ?

Antoine Lanoix : Plutôt bien. A partir du moment où ils accepteront le dossier technique et que l'ordre de travaux sera signé, je pourrai intervenir avec mon collègue Michel. Nous avons des disponibilités en ce moment. Mais j'imagine qu'il y a des délais pour obtenir le matériel.

Aline Gomez : Comme tu le sais, le fournisseur n'est pas très réactif. Il annonce un délai de deux semaines.

Antoine Lanoix : En tout cas nous avons besoin de plusieurs jours pour tout installer. Il faudra ensuite ajouter trois jours pour tester. Je suppose que le client va vouloir tester lui-aussi ?

Aline Gomez : Bien entendu. C'est indispensable avant de signer la recette. Mais les tests du client ne débuteront que quand vous aurez fini vos propres tests.

Antoine Lanoix : Et est-ce qu'ils ont pensé à la formation des employés ? Ça va leur faire un sacré changement en cuisine.

Aline Gomez : Oui c'est prévu, mais c'est le client qui prend ça en charge. Nous allons avoir un salarié de Burger Queen, Oscar Hamel, avec nous pendant tout le projet. C'est lui qui se chargera de former ses collègues.

Antoine Lanoix : J'espère que je ne l'aurai pas trop dans mes pattes.

M. Lebeuf s'entretient avec sa responsable SI Mme Latouche sur un sujet qui le chagrine

Franck Lebeuf : Christiane, je relis le volet financier et je vois qu'il est prévu de payer des frais de support et maintenance à SI Conseil pendant 2 ans. Est-ce vraiment nécessaire ? Il n'y a pas de garantie-constructeur sur le matériel ?

Christiane Latouche : Si bien sûr, mais elle est seulement de 1 an, et puis la garantie-constructeur ne comprend pas l'intervention immédiate d'un technicien 24h/24. On en peut pas se permettre que le matériel tombe en panne. Chaque minute de perdue c'est du chiffre en moins.

Franck Lebeuf : Ah d'accord. C'est sûr que vu comme ça... Mais je vois qu'on va payer aussi de la maintenance pour le logiciel FastFood Manager. C'est normal ça ?

Christiane Latouche : Pour FastFood Manager, le support est payant. C'est toujours le cas avec les logiciels. Mais comme SI Conseil a des accords avec l'éditeur, ça nous coûte moins cher de passer par eux que de payer nous-même directement.

Franck Lebeuf : si je comprends bien nous devenons totalement dépendants de l'informatique. Je me demande si j'ai bien fait de me lancer dans cette aventure.

Travail à faire

1. Soulignez dans les extraits d'entretien les **documents, les jalons et les activités clés** du projet.
2. Classez ces éléments par ordre chronologique de réalisation.
3. Créez la **feuille de route** du projet en identifiant les différentes phases (généralement on définit 3 phases). Placez-y les éléments précédemment identifiés.
4. Pourquoi est-ce important de planifier le projet ?

Contexte

Aline Gomez doit réaliser la planification détaillée du projet Burger Queen. Elle récupère auprès des membres du projet les éléments d'information disponibles sur les jalons à respecter et les tâches à réaliser, la durée de ces tâches et les contraintes. Les informations recueillies sont les suivantes :

- La proposition de SI Conseil devra être approuvée par M. Lebeuf lors d'une réunion au siège de Burger Queen qui aura lieu le 3 mars.
- La commande de matériel pour les bornes interactives et les écrans peut être lancée dans la foulée mais les délais de livraison sont de 15 jours calendaires car les bornes doivent être personnalisées aux couleurs de Burger Queen. En revanche, le matériel de réseau (câblage, routeur, commutateur, bornes wifi) peut être livré en 3 jours ouvrés car il est déjà réservé chez le fournisseur habituel.
 - L'équipe d'installation (2 personnes) peut intervenir à partir du 13 mars. Il leur faut 6 jours/homme pour installer le réseau (passage de câbles, installation et paramétrage du matériel) et 6 jours/homme pour installer les bornes et les écrans. Cependant, pour éviter de déranger le service, il a été convenu que l'équipe d'installation travaillera dans le restaurant seulement de 8h à 12h.
 - Trois jours ouvrés sont nécessaires à l'équipe d'installation pour les tests du matériel.
- Le logiciel FastFood Manager peut être installé sur un serveur existant déjà au siège de Burger Queen. Il ne peut être paramétré qu'après que tous les équipements soient opérationnels. Il nécessite 4 jours/homme de paramétrage par un informaticien expert. L'informaticien expert doit ensuite former Oscar Hamel à l'utilisation du logiciel. Trois jours ouvrés sont prévus pour cela. L'informaticien peut se rendre disponible à partir du 3 avril. Les activités liées à la mise en place de FastFood Manager n'impactent pas le service du restaurant.
- Le test d'intégration (avec tous les éléments du système en place) se déroulera sur 3 jours de 8h à 12h. Il sera effectué par M. Lanoix et son acolyte Michel. A l'issue de celui-ci le feu vert sera donné par Aline Gomez pour que le client puisse procéder à ses propres essais.



- Pour les essais clients, il a été prévu qu'Oscar Hamel réalise un certain nombre de tests pendant 2 jours. Puis un test grandeur nature d'une journée avec tous les salariés sera organisé. M. Leboeuf insiste pour que ce test ait lieu un lundi, car c'est le jour de la semaine où le chiffre d'affaires est le plus faible. A cette occasion le restaurant sera fermé. Les salariés seront également formés ce jour-là au nouveau système par Oscar Hamel.
- La recette sera signée à l'issue des essais client, si ceux-ci sont concluants.
- Monsieur Lebeuf voudrait que le système soit **opérationnel avant le week-end de pâques** car c'est une période générant beaucoup de chiffre d'affaires.
- Il n'est pas prévu à priori que les prestataires externes travaillent les week-ends ni les jours fériés car cela augmenterait démesurément les coûts.

Travail à faire

En vous aidant du cours sur la gestion de projet et en prenant en compte les précisions données dans le contexte, répondez aux questions suivantes.

1. Réalisez la **planification du projet dans Microsoft Project** en créant un diagramme de Gantt.
2. Combien de jours/homme sont nécessaires pour réaliser le projet ? Justifiez votre réponse. On ne compte que le travail des personnes participant explicitement au projet.
3. Le souhait de M. Lebeuf peut-il être réalisé ? Pourquoi ?
4. Si non, quelle(s) solution(s) proposez-vous pour que le système soit opérationnel avant le week-end de pâques ?
5. En considérant que les ressources projet disponibles restent constantes, en combien de temps peut-on estimer pouvoir compléter le projet pour l'ensemble des restaurants de la chaîne ?
Donnez une réponse **rédigée et argumentée** qui justifie votre réponse.