

PROJET UE PROJET UE MANAGEMENT DES S.I. & UE MANAGEMENT DES RESSOURCES

CODE	Semestre	Nombre d'heures	Nombre de crédits	Langue
PPRE910	1 et 2	20	4	Français
SOUTENANCE : 40 MN				

Objectifs et compétences

OBJECTIFS

Etre capable de rédiger un Schéma Directeur Informatique (SDI) issu d'un plan stratégique opérationnel (PSO)
Etre capable de rédiger un contrat de service avec ses clients ou fournisseurs en intégrant les aspects niveaux de service
Etre capable d'intégrer la dimension humaine dans la gestion d'une DSI et la Responsabilité Sociétale de votre Entreprise (RSE)
Etre capable de modéliser un processus à l'aide de l'outil BONITA BPM, de l'optimiser, d'intégrant les concepts de Lean management

COMPETENCES

Savoir analyser un Plan stratégique d'une entreprise
Maîtriser la sémantique du management des Sis et les processus clés d'une Direction des Systèmes d'information
Disposer des compétences nécessaires pour modéliser une activité de l'entreprise.
Maîtriser la gestion des risques, les grands axes de la RSE et plus largement le management des ressources humaines qui composent votre entreprise
Appliquer une politique de qualité de service et contrôler son application.

RESUME DU PROJET

Contexte

La société NUTRICOOL, Ancien leader Français dans le domaine de la nutrition, a connu des difficultés importantes de gestion nécessitant sa mise en liquidation. A l'aide d'un ami ayant une expérience de la gestion d'entreprise, vous décidez d'acquérir cette société en difficulté car vous avez pris conscience du potentiel de ce marché et des atouts de cette entreprise.

NUTRICOOL est une société proposant plusieurs services à ses clients dans le domaine de la nutrition.

Cette société est organisée en 3 grands pôles d'activités

- Les produits nutritionnels
- Les produits cosmétiques
- Les conseils santé, recettes et newsletters payantes
- Le conseil personnalisé

Le pôle *Produits nutritionnels* propose toute une gamme de produits à la vente dans le domaine des compléments alimentaires (Energie, prévention, minceur, sport, anti oxydant, etc..)

Le pôle *Produits cosmétiques* propose toute une gamme de produits à la vente dans le domaine des cosmétiques (crème anti âge, hydratante, etc..). Ces produits sont issus d'une sélection de produits BIO respectant un cahier des charges bien précis

Le pôle *Conseils santé, recettes et newsletter payantes* propose toute une série d'articles sur les aliments, leur vertus, des conseils culinaires pour préserver la qualité des aliments, des recettes pour préparer soi-même des produits cosmétiques, des

recettes de cuisine, etc.. et également des newsletters payantes qui prodiguent des conseils plus poussés
Le pole *Conseil personnalisé* propose des services à la carte avec la mise en relation avec un conseiller qui vous propose un bilan NUTRICOOL personnalisé, des conseils nutritionnels et cosmétiques, et un suivi régulier. Ce service est bien entendu facturé. etc..)

L'organisation interne de la société NUTRICOOL (effectif de 130 personnes) se décline de la manière suivante :

- Une direction commerciale (10 personnes)
- Une direction presse & multimédia (10 personnes)
- Une direction logistique et des ventes (75 Personnes sur 2 sites)
- Une direction informatique (25 personnes)
- Une direction Financière et des ressources humaines (10 Personnes)

Les origines des difficultés de la société NUTRICOOL peuvent se résumer ainsi :

- Délai de livraison trop important
- Erreur de destinataire fréquent, colis perdu, etc...
- Contenu différent de la commande
- Un manque de suivi des tendances sur la toile
- Des articles et forum dénigrant la qualité des prestations de NUTRICOOL
- Une absence de veille sur internet
- Des produits ne respectant pas toujours une éthique RSE (produits cosmétiques utilisant des produits animaliers protégés) ayant provoqué un buzz sur les sites de défenses de la cause animale.
- Une informatique à la traîne en matière de niveau de service (Disponibilité, de nombreux dysfonctionnements, un temps de dépannage parfois très long) qui donne aux clients un sentiment de non qualité.

Après des heures de réflexion avec votre associé, vous avez finalement défini ensemble Un plan stratégique « NUTRICOOL 2018 » afin d'engager la société vers son redressement, sa croissance et son développement et un retour à la rentabilité.

Ce plan qui a été présenté aux différents investisseurs et banquiers s'articulent autour de ces axes :

- Améliorer la relation client en renforçant la gestion et prise en compte des commandes jusqu'à la livraison
- Augmenter la qualité de service de l'informatique et particulièrement la disponibilité des applicatifs majeurs du SI
- Modifier durablement l'image de la société NUTRICOOL en la plaçant dans le top 3 des sociétés RSE sur la nutrition.
- Etudier une opération de croissance externe sur une société de ventes de cosmétiques BIO pour améliorer
- Créer des partenariats avec des médecins, nutritionniste, cancérologue, etc.. pour asseoir l'image professionnelle et sérieuse de la société
- Rendre plus fluide la circulation de l'information en étudiant des axes de dématérialisation de l'information dans la société et en apportant une démarche constante d'amélioration.
- S'ouvrir au marché Européen

La société NUTRICOOL dispose actuellement d'une informatique interne composée de 25 personnes essentiellement orientés vers la mise en œuvre essentiellement de solution progiciel pour les besoins métiers (Finance, RH, gestion des clients, gestion des ventes, etc).

Ces progiciels communiquent très peu entre eux et cela s'en ressent dans le fonctionnement interne de l'entreprise.

La DSI dispose de quelques développeurs qui conçoivent essentiellement le site internet.

Pour les besoins métiers liés au marketing, elles disposent de plusieurs solutions de type GRC avec plusieurs bases clients issus de l'historique de la société. Pour le conseil personnalisé, il existe même une solution EBP géré par le service en charge de cette prestation directement sur son poste de travail et non connecté aux SIs de l'entreprise.

Les utilisateurs ont également demandé à disposer de systèmes OLAP leur permettant de réaliser des statistiques.

L'ensemble des infrastructures sont la propriété de l'entreprise NUTRICOOL et sont hébergés sur le siège à Montpellier dans une salle serveur prévu à cet effet.

La surveillance des systèmes d'information ne s'effectue qu'en HDB (Heure de Bureau) ce qui pose un problème de disponibilité des SIs en cas de panne.

Votre nouvelle DSI souhaite sous-traiter l'ensemble de sa production informatique à un prestataire de service y compris le télé pilotage de ses applicatifs.

Le suivi des incidents informatiques et des changements applicatifs sont effectués avec des fichiers Excel sans worklow et réelle coordination. Il s'avère nécessaire d'améliorer cette situation.

Il apparait que la DSI dispose de très peu d'outils pour son propre fonctionnement interne (gestion des incidents, gestion des changements, gestion des configurations CMDB, gestion des problèmes, gestion des capacités, etc...).

Vous avez une expérience ITIL qui va permettre de mieux organiser votre DSI et l'outillage nécessaire.

Phase 1 : le Schéma Directeur Informatique

En tant qu'ancien DSI, vous prenez en charge la rédaction du Schéma Directeur Informatique en vous alignant sur la stratégie de l'entreprise.

Pour ce faire, vous constituez une équipe projet de 3 à 4 personnes qui vous accompagne dans les travaux d'analyse et de conception du SDI.

Vous présenterez lors de votre soutenance, le résultat de ces travaux et les grands axes du schéma directeur Informatique

Phase 2 : le contrat de service

Dans le cadre de cette nouvelle stratégie et plus particulièrement dans le cadre du SDI, il est prévu d'avoir recours à une fonction de télé pilotage des systèmes applicatifs pour assurer un niveau de service élevé sur la disponibilité des applications web :

- un meilleur pilotage des prestations
- une amélioration du traitement des incidents et des changements
- une formalisation des niveaux de service attendus en matière de disponibilité

Vous êtes missionnés pour rédiger le contrat de service entre votre société et le prestataire et définir les points d'attention qui vous permettront de suivre le contrat de service et d'avoir ainsi la meilleure qualité de service de la part de votre prestataire.

Phase 3 : Modélisation du processus de prise de commande à la livraison

Afin d'améliorer la qualité de traitement des commandes faites par le client, vous êtes missionné pour élaborer une modélisation du processus de prise en compte de la commande jusqu'à sa livraison.

Il vous est demandé de partir d'une feuille vierge et de proposer un scénario qui regroupe les meilleures pratiques dans le domaine. Pour ce faire vous utiliserez la solution BONITA BPM pour modéliser votre proposition de processus.

Phase 4 : Amélioration continue des nouveaux processus

En tirant les leçons des échecs de vos prédécesseurs, vous avez décidé de mettre en place une démarche d'amélioration continue de vos processus d'entreprise et particulièrement celui de la prise de commande. Il vous est demandé de décrire dans ce rapport votre approche d'amélioration continue, les méthodes, les outils, les indicateurs de performance mais aussi l'accompagnement au changement des salariés et votre dynamique managériale pour susciter l'adhésion à cette nouvelle démarche.

Phase 5 : Responsabilité Sociétale de NUTRICOOL

Pour permettre à votre société d'effacer les erreurs de vos prédécesseurs en matière d'image, vous élaborerez un plan sur 3 ans pour rendre NUTRICOOL Leader dans le panel des sites de Nutrition en rétablissant la confiance de vos clients et créant une dynamique interne dans votre entreprise.

ce rapport doit décrire les grands axes de cette transformation y compris les moyens (humains, informatique, etc..) mis en œuvre pour y parvenir.

Formule pédagogique

PREREQUIS

GRHE906 - Gestion des compétences RH

ARCE902 - Architecture Processus Métier

GOUE903 - Gouvernance et Performance d'un S.I.

DROE905 - Gestion des Contrats de services

GITE907 - Green IT & RSE

LEAE908 – Lean Management

DEROULEMENT

16 heures et 4 heures pour les soutenances

CONSTITUTION DES GROUPES

des groupes de 4 à 5 personnes MAX

LIVRABLES

Rapport comprenant : Le Schéma Directeur Informatique, La table des risques projet, le contrat de service, le fichier de modélisation BONITA BPM.

Plan détaillé

ETAPE 1

- Ecriture du Schéma directeur informatique

ETAPE 2

- Ecriture du contrat de service avec le fournisseur de télé pilotage pour votre exploitation informatique

ETAPE 3

- Modélisation du processus cible de prise de commande jusqu'à la livraison

ETAPE 4

- Note de synthèse présentant votre démarche d'amélioration continue des processus de NUTRICOOL

ETAPE 5

- Note de synthèse présentant votre démarche RSE NUTRICOOL

SOUTENANCE – 1 GROUPE

Remise des livrables une semaine avant la soutenance

30 à 40 minutes de soutenance (Minimum 30 Mn)

Chaque personne de l'équipe doit présenter un point lors de la soutenance

10 minutes de questions/réponses