

## **TULLIER – ERP**

### **Question 1**

#### **Les utilisateurs**

D'une part on a les utilisateurs. Ici les utilisateurs seront surtout les personnes issues des services de gestion des achats, des ventes, de gestion commerciale, de gestion comptable, de contrôle de gestion et de gestion des stocks.

#### **La maîtrise d'ouvrage (MOA)**

La maîtrise d'ouvrage doit traduire les besoins des différents métiers dans un vocabulaire plus technique. La maîtrise d'ouvrage doit donc avoir une appétence particulière à l'informatique et même maîtriser certaines techniques telles que l'accès aux bases de données. Le maître d'œuvre a donc une double casquette.

C'est la maîtrise d'ouvrage qui réalise les tests fonctionnels. Les tests fonctionnels ne doivent pas être confondus avec les tests unitaires réalisés par les développeurs.

M.TUILLIER assure la maîtrise d'ouvrage de ce projet d'intégration.

#### **La maîtrise d'œuvre (MOE)**

La maîtrise d'œuvre informatique est responsable de la conception, de la réalisation technique et de l'intégration du système.

La maîtrise d'œuvre est aussi le liant entre le système réalisé et les services d'exploitation informatique qui auront en charge d'assurer la qualité de service du système.

La maîtrise d'œuvre est normalement issue du service informatique. Il s'agit d'informaticiens qualifiés pour la modélisation et le développement de programmes. Dans le cas d'une PME, certains développements peuvent être délégués à des ressources issues des services fonctionnels ou opérationnels sous condition qu'elles disposent des compétences appropriées tant en modélisation qu'en réalisation et qu'elles soient pilotées par un responsable de projet garant de la méthodologie, du suivi et de la qualité.

Ici, le MOE est M.Pascal qui mobilisera une équipe de développeurs.

#### **L'exploitation informatique**

L'exploitation informatique assure les missions de support aux utilisateurs, de gestion des réseaux et des systèmes, de gestion des applications et des bases de données.

Ils fournissent l'infrastructure matérielle et logicielle nécessaire au projet.

Ils gèrent la qualité de service du système en exploitation.

### **Le responsable de projet**

Le responsable de projet est garant des délais, du planning et du reporting à la direction.

Il maîtrise la méthodologie de gestion de projet, pilote sa mise en œuvre et valide les livrables produits.

Il coordonne les différents acteurs, assure la circulation de l'information et l'organisation des comités.

Il est responsable de la qualité de ce qui est créé.

Le responsable de projet est un informaticien issu du service informatique. Il est en mesure de soutenir la MOE dans son quotidien. En général, il s'agit d'un développeur sénior.

### **Le chef du service informatique**

Le chef du service informatique se doit d'assurer le management du système d'information. (Postes de travail, serveurs, réseau, stockage, sauvegarde, impression, logiciels, sécurité, etc.)

Il est garant de la bonne urbanisation du SIC et de sa cohérence.

Il assure la tenue du budget qui lui est alloué.

A ce titre, il est forcément acteur de tout projet informatique, même s'il délègue une part de responsabilité au responsable de projet.

### **La direction d'entreprise**

La direction de la PME a la vision stratégique des évolutions nécessaires à l'organisation. Elle dispose normalement pour cela du schéma directeur des systèmes d'information et de communication. Elle fixe les priorités entre les différents besoins exprimés par les utilisateurs.

A ce titre elle valide le lancement de tout projet informatique et en suit l'évolution et l'adéquation entre ce qui est produit et ce qui avait été accepté au lancement.

### **Question 2**

Au niveau des risques on peut avoir :

- Spécifications (cahier des charges) ambiguës (qui n'est pas vraiment présent dans un projet agile, les spécifications sont retravaillées et rediscutées pendant le projet avec le métier)
- Évolution des technologies (peut nécessiter quelques formations, parfois assurées par l'entreprise)
- Manque d'expertise de la maîtrise d'oeuvre
- Mauvaise installation
- Mauvaise utilisation des TIC (complexité technique)
- Budget et délais insuffisants (risques diminués avec l'agilité)
- Sabotage / résistance par les utilisateurs
- Fuite d'information (d'où l'importance de rester conforme à la RGPD)

-Insécurité du système d'information (le responsable de la sécurité de l'information doit en être chargé)

### **Question 3**

#### **Avantages :**

Un ERP permet une meilleure synergie entre les différents départements de l'entreprise et entre les collaborateurs. L'annexe nous montre que cet avantage sera d'autant plus fort pour les grandes organisations.

L'utilisation d'un ERP permet également de réduire les fautes de saisie des utilisateurs et sur la centralisation de l'information pour délivrer des améliorations de performance au niveau organisationnel.

En outre, une solution centralisée permet aussi un suivi plus simple et plus sécurisé, en rassemblant en un seul endroit l'ensemble de vos données.

L'ERP centralise l'ensemble des données de l'entreprise. Cela simplifie la sécurisation de ces dernières et permet à l'ensemble des utilisateurs de suivre les flux d'informations plus facilement.

#### **Inconvénients :**

On peut s'en douter, une solution qui regroupe toutes les activités d'une entreprise en un seul point va aussi comporter des inconvénients.

L'un des inconvénients majeurs est son coût élevé, impliqué par la mise en place du projet et des différentes formations qui suivront.

Le deuxième inconvénient peut concerner le temps de mise en œuvre d'un ERP qui est parfois long. En effet les progiciels sont souvent lourds et lents à mettre en service.