



# PROJET DE REFONTE DE L'ARCHITECTURE DU SI

- 
- Contexte
  - Objectifs
  - Livrables d'architecture
  - Architecture cible
  - Continuité de service
  - Budget
  - Dette technique
  - Mesure de l'efficacité

# CONTEXTE



**Les engagements de LAE :**

- **Satisfaction des clients**
- **Sécurité des données**

**Le SI de l'entreprise ne permet plus à LAE de répondre à ses engagements**

# OBJECTIFS

- Maintenir l'engagement de LAE auprès de ses clients
- Accélérer les temps de traitement
- Simplifier les processus
- Fiabiliser les processus et les données
- Sécuriser les données
- Réduire les frais de maintenance

# LES LIVRABLES



# DOCUMENT DE DÉFINITION D'ARCHITECTURE





# **CADRE D'ARCHITECTURE PERSONNALISÉ**



A hand in a dark suit jacket points towards a central blue hexagon labeled 'DIGITAL TRANSFORMATION'. The background is a blurred image of a person in a blue shirt. Overlaid on the image is a network of white hexagons, each containing a different icon representing digital technology and industry. The icons include: a cloud with binary code (11010, 10101010) and connection lines; a laptop with a settings menu; a database cylinder with bidirectional arrows; a robotic arm; a microchip with connection pins; a server rack; a gear; a bar chart with a line graph; and a network node with five connections.

**DIGITAL  
TRANSFORMATION**

**ARCHITECTURE CIBLE**



Client / Prospect

Appel ou Mail

SI LAE

Copie les données

Responsable  
Informatique

Informatique

Sauvegarde  
BDD Légal

SQLite



Utilisateurs Département  
Facturation

Application Département  
Facturation

Front

Backend

BDD



Utilisateurs  
Département Vente

Application Département  
Vente

Front

Backend

BDD



Utilisateurs  
Département Légal

Application Département Légal

Front

Backend

BDD



Utilisateurs Service  
Clients

Application Service Client

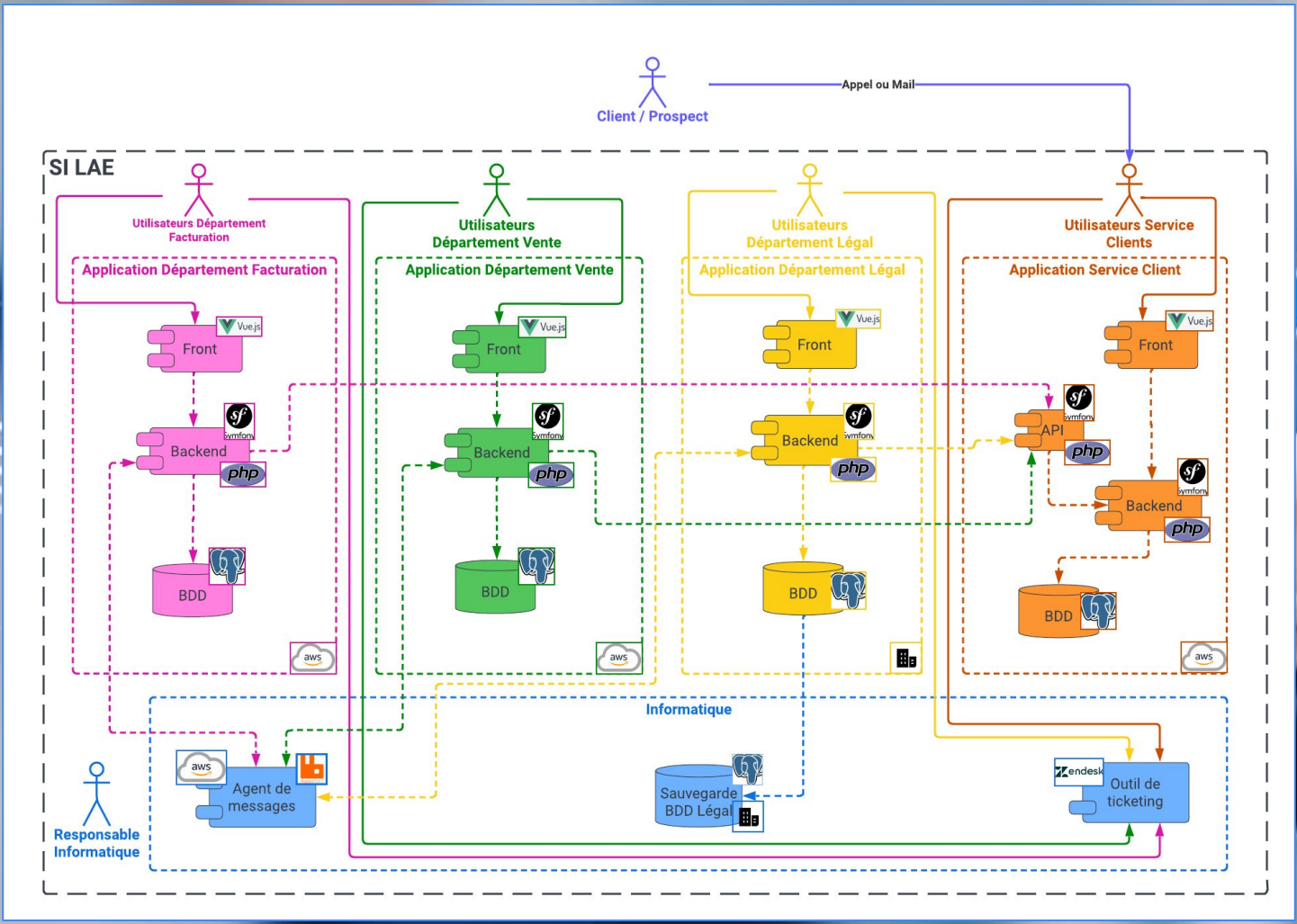
BDD

Front

Front



Rediriger les appels et mails



## BASE

### Service Client

Nom  
Prénom  
Mail  
Téléphone  
Disponibilité

Motif de l'appel  
Date de l'appel  
Actions réalisées par l'opérateur

### Département Légal

Nom  
Prénom  
Mail  
Téléphone  
Disponibilité

Consommation de tabac  
Consommation d'alcool  
Maladies  
Copie numérique de chaque contrat

### Département Vente

Nom  
Prénom  
Mail  
Téléphone  
Disponibilité

Catégorie d'âge  
Profession  
Sexe  
Offres déjà proposées et/ou acceptées

### Département Facturation

Nom  
Prénom  
Mail  
Téléphone  
Disponibilité

IBAN  
Autorisation de prélèvement SEPA  
Historique de facturation

## CIBLE

### Outil de ticketing

Motif de l'appel  
Date de l'appel  
Actions réalisées par  
l'opérateur

### Service Client

Nom  
Prénom  
Mail  
Téléphone  
Disponibilité

### Département Légal

Consommation de tabac  
Consommation d'alcool  
Maladies  
Copie numérique de chaque  
contrat

### Département Vente

Catégorie d'âge  
Profession  
Sexe  
Offres déjà proposées et/ou  
acceptées

### Département Facturation

IBAN  
Autorisation de prélèvement  
SEPA  
Historique de facturation

### Informatique

Copier les transactions  
Installer les transactions

### Service Client

Logger les appels dans la BDD  
Rediriger les appels  
Modifier les infos clients de  
contact la BDD du service Client  
Modifier les infos clients de  
contact la BDD du département  
Facturation  
Modifier les infos clients de  
contact la BDD du département  
Vente

### Département Légal

Enregistrer un contrat  
Lire des informations clients  
Modifier les informations client  
Informier le département Vente

### Département Vente

Lire des informations clients  
Modifier les informations clients  
Faire une demande de contrat au  
Légal  
Faire une demande de facture à  
la Facturation

### Département Facturation

Enregistrer une facture  
Lire des informations clients  
Modifier les informations clients  
Informier le département Vente

## BASE

### Service Client

Logger les appels dans l'outil de  
ticketing  
  
Modifier les infos clients de  
contact la BDD du service Client

### Département Légal

Enregistrer un contrat  
Lire des informations clients  
Modifier les informations client

### Département Vente

Lire des informations clients  
Modifier les informations clients

### Département Facturation

Enregistrer une facture  
Lire des informations clients  
Modifier les informations clients

## CIBLE



**CONTINUITÉ  
DE SERVICE**

**PENDANT LA  
TRANSITION**





**Phase 1 : Mise en place de RabbitMQ sur Amazon MQ**

**Phase 2 : Mise en place de Zendesk en SaaS**

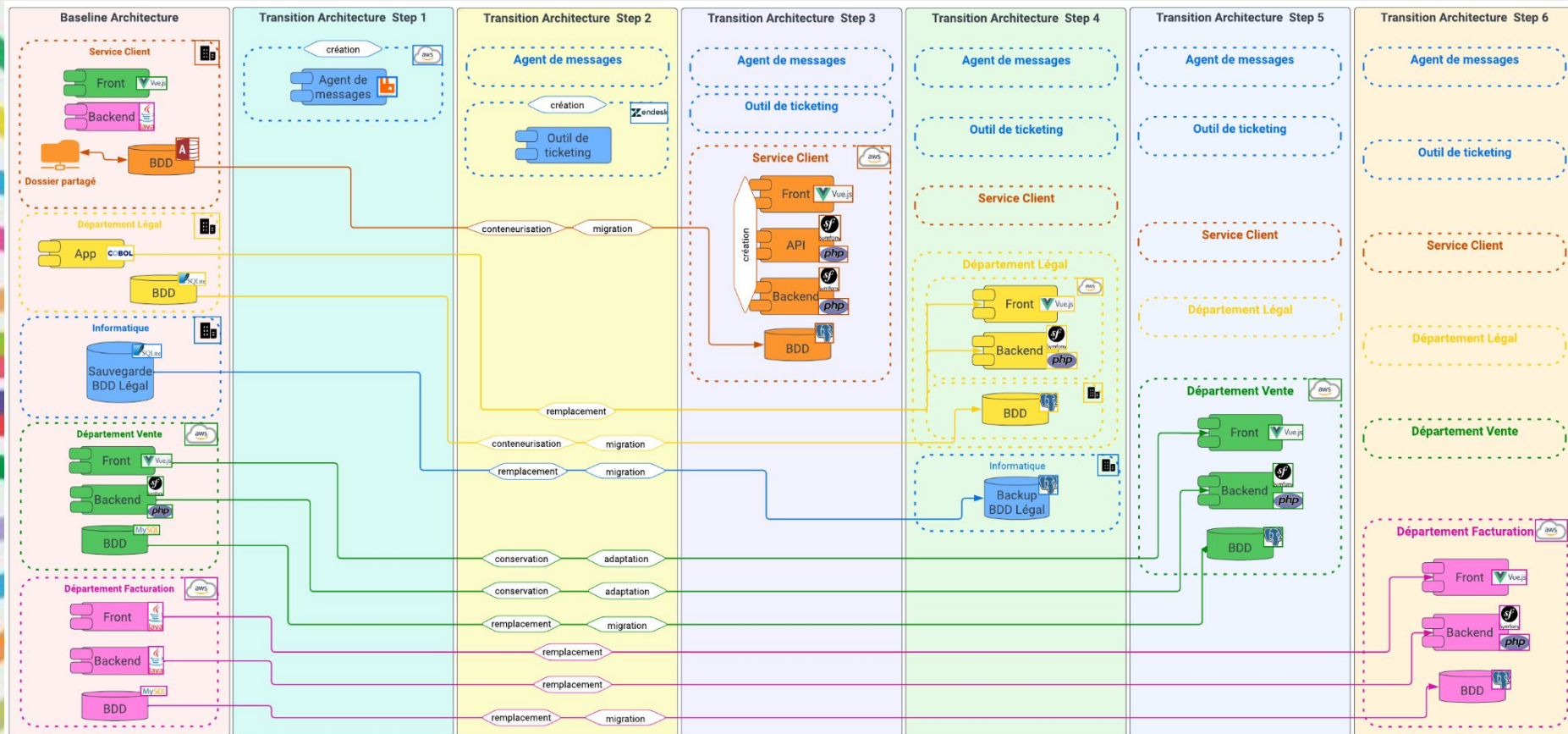
**Phase 3 : Mise en place des composants du Service Client**

**Phase 4 : Mise en place des composants du  
Département Légal**

**Phase 5 : Mise en place des composants du  
Département Vente**

**Phase 6 : Mise en place des composants du  
Département Facturation**







# BUDGET



# COÛTS FRONT

| Item                                       | J/H       | Coût unitaire | Coût total   |
|--|-----------|---------------|--------------|
| Nouveau front Service Client + hébergement | 10        |               |              |
| Nouveau front Département Légal            | 10        |               |              |
| Nouveau front Département Facturation      | 10        |               |              |
| <b>Total</b>                               | <b>30</b> | <b>490</b>    | <b>14700</b> |

# COÛTS BACK

| Item  | J/H       | Coût unitaire | Coût total   |
|---|-----------|---------------|--------------|
| Implémentation RabbitMQ   | 5         |               |              |
| Implémentation Zendesk  | 5         |               |              |
| Nouveau backend Service Client + hébergement                                    | 12        |               |              |
| API Service Client  | 4         |               |              |
| Nouveau backend Département Légal   | 12        |               |              |
| Nouveau backend Département Facturation   | 12        |               |              |
| Nouvelle base de données Service Client PostgreSQL + hébergement                | 8         |               |              |
| Nouvelle base de données Département Légal PostgreSQL + Mise en place du backup | 8         |               |              |
| Nouvelle base de données Département Vente PostgreSQL                           | 8         |               |              |
| Nouvelle base de données Département Facturation PostgreSQL                     | 8         |               |              |
| Migration des donnés  | 10        |               |              |
| <b>Total</b>  | <b>92</b> | <b>560</b>    | <b>51520</b> |

# COÛTS PROJET

| Item  | J/H       | Coût unitaire | Coût total   |
|---|-----------|---------------|--------------|
| Analyse (ce projet) ne comptant pas dans le total des jours car effectuée en amont du projet de refonte | 10        | 595           | 5950         |
| Rédaction des spécifications  | 15        | 595           | 8925         |
| Formation outil ticketing Service Client (4 pers)   | 2         | 595           | 1190         |
| Formation outil ticketing Département Légal (4 pers)  |           |               |              |
| Formation outil ticketing Département Vente (3 pers)  |           |               |              |
| Formation outil ticketing Département Facturation (3 pers)  |           |               |              |
| Formation outil ticketing Autres Services (2 pers)  |           |               |              |
| <b>Total</b>  | <b>27</b> |               | <b>16065</b> |
| <b>Total à prendre en compte</b>  | <b>17</b> |               | <b>16065</b> |



# COÛTS TOTAUX

| Item                    | JH         | Coût unitaire | Coût total   |
|-------------------------|------------|---------------|--------------|
| Total Front             | 30         | 490           | 14700        |
| Total Back              | 92         | 560           | 51520        |
| Total Gestion de projet | 17         | 595           | 16065        |
| <b>Total</b>            | <b>139</b> |               | <b>82285</b> |



**TECHNICAL  
DEBT**

**Gestion des  
utilisateurs**

**TECHNICAL  
DEBT**

**Approche  
monolithique**



# MESURE DE L'EFFICACITÉ

**KPI**  
KEY PERFORMANCE INDICATOR

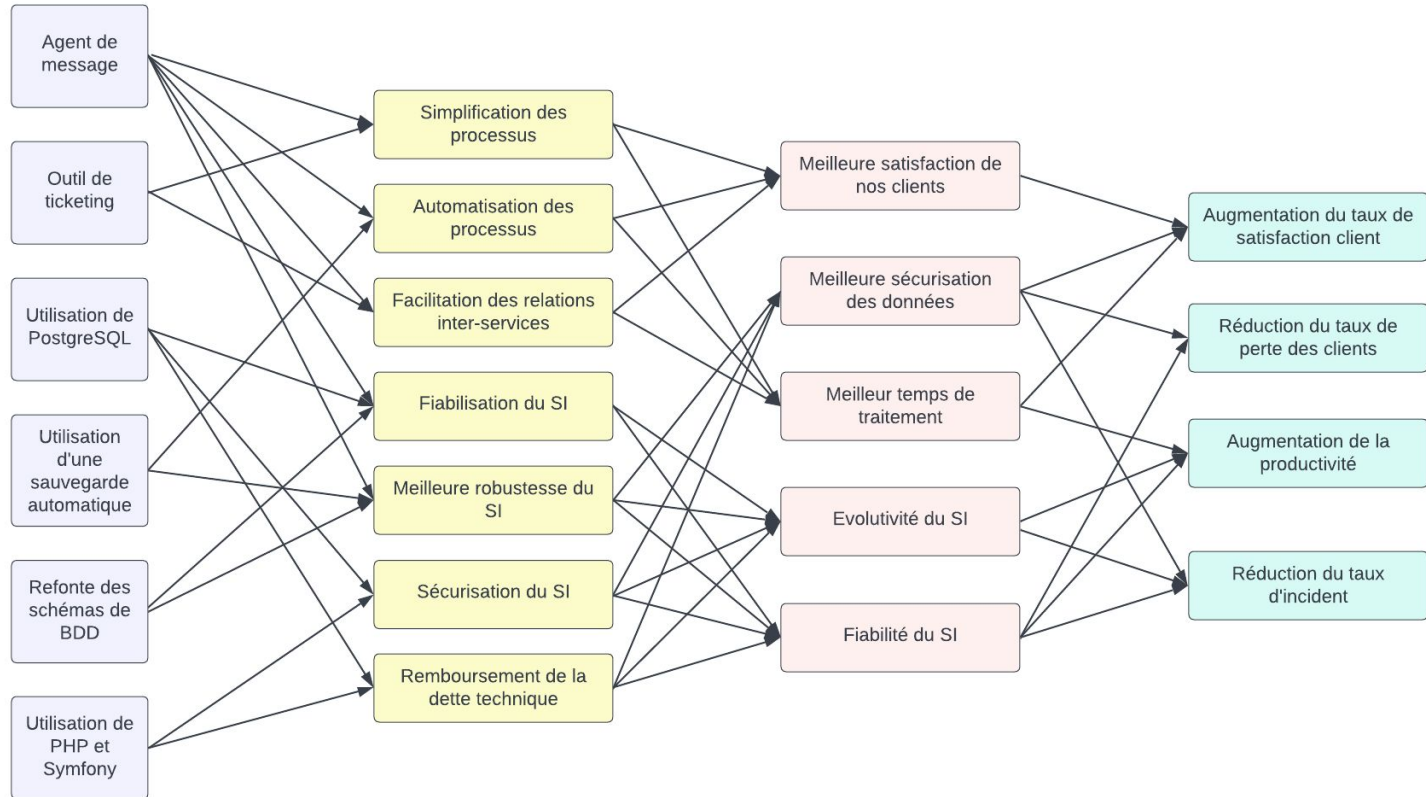



Fonctionnalités

Impacts

Résultats/Bénéfices

KPI





Augmentation du taux de  
satisfaction client

Réduction du taux de  
perte des clients

Augmentation de la  
productivité

Réduction du taux  
d'incident



