

# Contexte Étude de Cas MX2 - Management SI

Vous êtes des consultants en systèmes d'information, mandatés par l'entreprise MX2 pour les aider dans leur transition vers un environnement digital plus efficace. Actuellement, MX2 gère ses opérations avec des fichiers Excel, CSV et PDF, ce qui entraîne des problèmes d'organisation, des retards dans les commandes et des plaintes de clients. La communication interne repose principalement sur les emails, entraînant une inefficacité et une duplication des efforts. Votre mission est d'identifier les limitations actuelles, de proposer des solutions adaptées, de planifier la gestion du projet de digitalisation, d'estimer le budget nécessaire et de définir les ressources humaines requises. Vous devrez également élaborer un plan pour la formation des employés et la gestion des changements afin d'assurer une transition en douceur. Votre objectif est de permettre à MX2 de mieux gérer son activité, de réduire les retards et d'améliorer la satisfaction client en mettant en place un système d'information intégré et performant.

## Questions pour Orienter la Réflexion

### Analyse des Limitations Actuelles

1. Quels sont les principaux problèmes liés à l'utilisation actuelle des fichiers Excel, CSV et PDF pour la gestion des informations ?
2. Quels sont les impacts de l'inefficacité de la communication et du partage de documents par email sur les opérations de l'entreprise ?
3. Comment les retards dans les commandes affectent-ils la satisfaction des clients et la réputation de l'entreprise ?
4. Quelles sont les duplications de travail et les inefficacités causées par la gestion manuelle des documents et des informations ?

### Propositions de Solutions et Outils

5. Quels systèmes d'information (ERP, CRM, SCM) recommandez-vous pour répondre aux besoins spécifiques de l'entreprise MX2 ?
6. Quels modules d'un ERP seraient particulièrement pertinents pour MX2 (gestion des stocks, gestion des fournisseurs, gestion des clients, gestion des ventes et des achats) ?
7. Quels outils de communication et de collaboration recommandez-vous pour améliorer l'échange d'informations entre les différents services ?

## Gestion de Budget et Planification

8. Comment évalueriez-vous le coût total de mise en œuvre d'un système d'information complet pour MX2 ?
9. Quels sont les critères à prendre en compte pour établir un budget réaliste pour ce projet de digitalisation ?
10. Quels types de financement ou d'aides peuvent être envisagés pour soutenir ce projet ?

## Gestion de Projet

11. Quelle méthodologie de gestion de projet (traditionnelle vs agile) recommanderiez-vous pour la mise en œuvre de ce système d'information, et pourquoi ?
12. Quels seraient les principales étapes et jalons de votre plan de projet pour la digitalisation de MX2 ?
13. Comment géreriez-vous les risques associés à un projet de cette envergure ?
14. Quels sont les indicateurs clés de performance (KPI) que vous utiliseriez pour mesurer le succès du projet ?

## Ressources Humaines et Formation

15. Quelles compétences spécifiques sont nécessaires pour mettre en œuvre et gérer le nouveau système d'information ?
16. Comment planifieriez-vous la formation des employés pour assurer une transition en douceur vers le nouveau système ?
17. Quels seraient les rôles et responsabilités des différents membres de l'équipe projet ?

## Amélioration Continue et Suivi

18. Comment assureriez-vous le suivi et l'amélioration continue après la mise en œuvre du système d'information ?
19. Quels mécanismes de feedback et de support mettriez-vous en place pour résoudre les problèmes et optimiser les processus après la mise en œuvre ?
20. Comment évalueriez-vous les bénéfices et les impacts du nouveau système sur les performances globales de l'entreprise ?

## GROUPES

1. Afize - Ahmed - Brice -
2. Djeneba - Emmanuel - Fatine
3. Harold - Junior - Kadidiatou
4. Franck Olivier - Nadine - Salah
5. Tina - Adboudale -

# Contexte pour l'Étude de Cas avec Consignes Additionnelles

Vous êtes des consultants en systèmes d'information, mandatés par l'entreprise MX2, une société de e-commerce spécialisée dans la vente de produits variés à une clientèle locale et internationale. Actuellement, MX2 gère ses opérations avec des fichiers Excel, CSV et PDF, ce qui entraîne des problèmes d'organisation, des retards dans les commandes et des plaintes de clients. La communication interne repose principalement sur les emails, entraînant une inefficacité et une duplication des efforts. MX2 souhaite digitaliser son activité en mettant en place un système d'information intégré pour améliorer la gestion des stocks, des fournisseurs, des informations clients, ainsi que des ventes et des achats.

## Mission Initiale

Votre mission initiale est d'identifier les limitations actuelles, de proposer des solutions adaptées, de planifier la gestion du projet de digitalisation, d'estimer le budget nécessaire et de définir les ressources humaines requises. Vous devrez également élaborer un plan pour la formation des employés et la gestion des changements afin d'assurer une transition en douceur. Votre objectif est de permettre à MX2 de mieux gérer son activité, de réduire les retards et d'améliorer la satisfaction client en mettant en place un système d'information performant et efficace.

## Consignes Additionnelles

### 1. Modélisation des Processus en BPMN

- **Objectif** : Modéliser les processus clés de l'entreprise MX2 en utilisant la notation BPMN (Business Process Model and Notation).

- **Tâches** :

1. Choisir trois processus métiers apportant une valeur ajoutée significative (ex. chaîne logistique, CRM, gestion des commandes clients).
2. Utiliser un outil de modélisation BPMN de votre choix (ex. Bizagi, Lucidchart, Camunda) pour définir et représenter ces trois processus.
3. Détailler les différents services impliqués, les étapes de chaque processus, et fournir une vision d'ensemble claire et précise de chaque service.

## 2. Gestion des Risques

- **Objectif** : Améliorer la planification et la gestion du projet en intégrant une analyse des risques complète.

- **Tâches** :

1. Identifier tous les risques potentiels liés au projet de digitalisation de MX2.
2. Créer une matrice de traçabilité pour suivre les risques tout au long du projet.
3. Développer une matrice de gestion des risques indiquant la probabilité, l'impact et la criticité de chaque risque.
4. Proposer des recommandations et des stratégies d'atténuation pour chaque risque identifié.

## 3. Intégration de l'Internet des Objets (IoT)

- **Objectif** : Proposer des améliorations des performances et des activités de MX2 en intégrant des objets connectés (IoT).

- **Tâches** :

1. Identifier des use-cases pertinents pour l'intégration des objets connectés au sein de MX2 (ex. gestion des stocks en temps réel, suivi des livraisons, automatisation des entrepôts).
2. Proposer des solutions IoT détaillées et expliquer comment elles apportent une valeur ajoutée à l'entreprise
3. Mettre à jour le schéma du système d'information pour intégrer ces objets connectés, en détaillant les outils choisis et leur rôle dans l'amélioration des processus.

## 4. Gestion des Données et Conformité au RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)

- **Objectif** : Assurer la conformité aux réglementations de protection des données, notamment le RGPD, pour garantir la confidentialité et la sécurité des données des clients.
- **Tâches** :
  1. Évaluer la situation actuelle de MX2 en matière de protection des données et identifier les écarts par rapport aux exigences du RGPD.
  2. Mettre en place des politiques et des procédures de gestion des données personnelles pour assurer la conformité (ex. consentement des utilisateurs, droit à l'oubli, portabilité des données).
  3. Former les employés aux principes du RGPD et à leurs responsabilités en matière de protection des données.
  4. Développer un plan de réponse aux incidents pour gérer les violations de données de manière efficace et conforme.
  5. Assurer la transparence vis-à-vis des clients sur la gestion de leurs données et mettre à jour les politiques de confidentialité.

## 5. Évaluation de la Performance et des KPI (Key Performance Indicators)

- **Objectif** : Mettre en place un système de suivi de la performance des opérations et des systèmes d'information.
- **Tâches** :
  1. Identifier les KPI pertinents pour évaluer la performance des processus métiers (ex. temps de traitement des commandes, taux de satisfaction client, précision des stocks).
  2. Mettre en place des tableaux de bord pour le suivi en temps réel de ces indicateurs.
  3. Analyser régulièrement les données collectées pour identifier les tendances et proposer des actions correctives si nécessaire.

## 6. Gestion du Changement et Communication Interne

- **Objectif** : Faciliter l'acceptation des nouvelles technologies et méthodes de travail par les employés.
- **Tâches** :
  1. Développer une stratégie de gestion du changement pour accompagner les employés dans la transition vers le nouveau système d'information.
  2. Mettre en place des campagnes de communication interne pour informer et engager les employés.
  3. Organiser des sessions de formation et de sensibilisation pour garantir une adoption réussie des nouvelles technologies.

### Résultat Attendu

À la fin de cette mission, vous devez fournir :

- ☐ Un rapport détaillant les analyses et recommandations initiales pour la digitalisation
- ☐ Des modèles BPMN des trois processus métiers clés
- ☐ Une matrice de gestion des risques avec des recommandations précises.
- ☐ Un plan d'intégration des solutions IoT avec un schéma mis à jour du système d'information de MX2.
- ☐ Un plan d'intégration des solutions d'IA et d'automatisation avec une évaluation de leur impact.
- ☐ Une stratégie de gestion du changement complète avec des plans de communication et de formation.
- ☐ Un rapport de conformité au RGPD détaillant les mesures mises en place, les politiques adoptées et les formations réalisées pour assurer la protection des données personnelles.

Votre travail aidera MX2 à moderniser ses opérations, à gérer les risques de manière proactive et à tirer parti des technologies émergentes pour améliorer son efficacité et sa compétitivité.