**SITUATION PROFESSIONNELLE 2 : SOCIETE VOS REVES**

Présentation de la société

|  |  |
| --- | --- |
| La société **Vos Rêves** est spécialisée dans les voyages de luxe clef en main à destination des États-Unis et de la Polynésie Française. Elle se compose d’une maison mère située à Paris et de trois agences situées à Bordeaux, Lyon et Marseille. L’entreprise, dirigée par M. Latour, existe depuis 1999 et s’est développée au fil des années. L’organigramme de la société vous est présenté en annexe 1.  Dans ce contexte, vous assisterez, Monsieur Lemoine, administrateur du Système Informatique (SI). | Une image contenant extérieur, arbre, nature, rive  Description générée automatiquement |

Le système d’information de la société s’articule autour d’un Intranet qui permet d’automatiser les activités de gestion des réservations et de gestion des voyages.

Le secteur de l’activité touristique a été très touché par la crise du Covid, mais depuis il est bien reparti. L’entreprise renoue avec le succès, grâce notamment à l’arrivée de nouvelles lignes aériennes directes entre la France et certains états américains, ainsi que vers la Polynésie.

Actuellement les agences ont des conseillers et commerciaux sédentaires mais la société vient de créer un pôle de 10 commerciaux itinérants chargés de démarcher les grosses sociétés françaises en leur présentant les nouvelles lignes aériennes et les services personnalisés offerts par l’entreprise.

Face à la création de cette force de vente supplémentaire, il est nécessaire de faire évoluer l’équipement informatique de la société.

* On souhaite fournir une solution technique d’accès (STA) à chaque commercial itinérant.
* On veut renouveler le parc d’imprimantes de la maison mère.
* Face à la recrudescence des attaques, on veut renforcer la démarche d’information des utilisateurs sur la sécurité des données numériques manipulées.

Le parc informatique actuel est composé de :

* 15 PC fixes, un pour chaque employé et un PC portable pour le PDG
* 4 imprimantes laser multifonctions couleur, une dans chaque agence et une au siège à Paris
* 6 imprimantes jet d’encre couleur, une pour chaque conseiller multilingues.
* 1 serveur contrôleur de domaine avec les services DNS, DHCP
* 1 dispositif de sauvegarde des données faisant une place importante aux bandes magnétiques. Les bandes magnétiques LTO garantissent une fiabilité et une durabilité élevées mais ont une vitesse de lecture peu élevée et ne permettent pas les opérations simultanées d’écriture.
* 1 serveur de données avec notamment toutes les données concernant les voyages proposés, ainsi que les informations relatives aux clients. Chaque soir toutes les données de ce serveur sont entièrement sauvegardées sur bandes magnétiques. La sauvegarde complète démarre à 22 :00 et dure 6 heures.
* 1 serveur mail dédié à toute la correspondance par courriels des employés. Actuellement ce serveur n’est pas sauvegardé car les employés ont pour consignes de stocker les documents importants sur le serveur de données.

Mission 1 : Recherche de STA adaptée aux besoins des nouveaux commerciaux

## Définition du besoin

L’administrateur SI, M. Lemoine vous demande d’étudier l’équipement à mettre à disposition des nouveaux commerciaux itinérants (leur nombre est de 10). Pour y parvenir il souhaite :

* Définir le profil d'une Solution Technique d'Accès (STA) unique, qui sera utiliser pour équiper chaque nouveau commercial (Définition
* Préparer les STA avant de les fournir aux commerciaux

Pour cela il s'agit de définir les caractéristiques techniques (type d'appareil, processeur, mémoire, disque, système d'exploitation…) d'un équipement mobile et l'environnement logiciel nécessaire à l'usage prévu.

On définira aussi la procédure à appliquer pour la préparation des équipements.

## Contraintes

Les agences travaillent jusqu’à présent sous un environnement Microsoft Windows 11.

L'équipement doit être transportable (déplacements), connectable à un réseau filaire ou sans fil (hôtels). Il doit pouvoir être transporté lors des visites (utilisable en cas d’attente longue chez le prospect). Il doit pouvoir être glissé dans la mallette du commercial.

Il est destiné à la saisie de comptes rendus à distance directement sur le serveur de données, à la visualisation de la documentation (en ligne ou au format PDF) et à un usage professionnel (exploitation de données tableurs, messagerie électronique, rédaction de lettres diverses, gestion d'un budget d'activité, etc.). Il servira aussi lors des présentations aux prospects[[1]](#footnote-1).

Les données professionnelles de la STA ne doivent pas être interceptées par un tiers, même en cas de perte ou de vol de l'équipement. En revanche, toutes les informations professionnelles sont la propriété de l'entreprise et doivent pouvoir être récupérées lors du retour de l'équipement.

Le matériel fourni doit être protégé contre les risques viraux et les risques d’intrusion et de subtilisation de données confidentielles (spyware, keyloggers, chevaux de Troie, etc).

On cherchera un tarif concurrentiel et le plus faible au regard du besoin.

Seuls les besoins professionnels seront pris en compte pour choisir les capacités de l'équipement.

Votre travail :

* Présenter trois propositions commerciales professionnelles avec garantie d'un an. On doit voir quel est le vendeur, le tarif et un descriptif technique des caractéristiques matérielles de l'équipement (composants et capacités) Choisissez un format de document facilitant la comparaison entre les 3 solutions.
* Emettre un avis personnel (Vous indiquerez parmi les 3 solutions celle qui a votre préférence. Cet avis est forcément argumenté.)
* Etablir la liste des logiciels qui devront être installés sur la STA (propositions des outils logiciels nécessaires et adaptés aux besoins des commerciaux itinérants qui ne rentrent pas forcément chez eux tous les soirs.)
* Indiquer des éléments de configuration et de paramétrage à appliquer avant de remettre un poste à un commercial. (Vous vous intéressez ici à des éléments de sécurisation des accès et des données, paramétrages réseaux éventuels, organisation de l'espace de stockage …)
* Rédiger une procédure pour la préparation d'un poste avant sa délivrance au commercial. Il faut indiquer étape par étape la liste des opérations à réaliser (voir exemple fourni *exempleficheprocédure.doc*)

Mission 2 : Renouvellement du parc d’imprimantes

## Définition du besoin

Les imprimantes actuelles sont vieillissantes, elles sont très sollicitées et représentent un coût d’investissement et un coût de fonctionnement importants pour la société.

Le PDG, Monsieur Latour, aimerait pouvoir effectuer facilement diverses comparaisons de coût pour de nouvelles imprimantes. Il connait bien le tableur Excel et il aimerait disposer d’un outil facilement paramétrable.

Après discussion avec l’administrateur du SI, vous êtes chargés de développer une application sous tableur permettant :

* De compléter une liste d’imprimantes avec leurs caractéristiques et celles de leurs consommables, via deux formulaires adaptés
* De présenter un comparatif entre 3 imprimantes laser couleur (tableau et graphique)
* De présenter un comparatif entre 3 imprimantes à jet d’encre couleur (tableau et graphique)

## Contraintes

1. M. Latour a fait une ébauche, dans un classeur Excel, des tableaux voulus pour recenser les imprimantes et les consommables (*imprimantes.xlsx*).

Il souhaite un formulaire permettant l’ajout d’un consommable.

Il souhaite un autre formulaire permettant l’ajout d’une imprimante et des 4 consommables nécessaires à son fonctionnement (cartouche noire, cartouche cyan, cartouche jaune, cartouche magenta).

Une aide à la saisie par liste déroulante est souhaitable pour les informations répétées (nom de la marque d’imprimante et de consommable, type d’imprimante (laser ou jet d’encre), type de consommable (encre ou toner) etc…

***Remarque : Pour débuter avec le VBA il est recommandé de suivre la formation présentée ici :*** [***https://www.excel-pratique.com/fr/vba***](https://www.excel-pratique.com/fr/vba)

***A savoir-faire :***

***• La création d’une variable,***

***• Les boites de message (msgbox)***

***• Les structures de contrôle (for, while, if)***

***• L’ajout d’un formulaire avec ses contrôles et les évènements***

***• L’accès à une feuille (Sheets), à une cellule (Cell), à une plage (Range)***

VOTRE TRAVAIL :

* Chercher 3 propositions commerciales professionnelles pour des imprimantes laser couleur
* Chercher 3 propositions commerciales professionnelles pour des imprimantes jet d’encre couleur
* Faire la maquette du formulaire de saisie d’un consommable avec explication du fonctionnement
* Faire la maquette du formulaire de saisie d’une imprimante et de ses 4 consommable avec explication du fonctionnement
* Mettre en œuvre sous EXCEL, les 2 formulaires conçus.

Mission 3 : Expression des besoins et conception d’un prototype

## Définition du besoin

Plusieurs commerciaux embauchés récemment s’inquiètent de la manière dont sont gérés les remboursements de frais de déplacement.

Les commerciaux itinérants se rendent chez les clients afin de développer l’activité de la société Vos Rêves et de gagner de nouvelles parts de marché.

Régulièrement ils mangent à l’extérieur. La société Vos Rêves rembourse les repas (déjeuner ou dîner) sur présentation d’un justificatif. Le prix du repas est entièrement remboursé jusqu’à hauteur de 30,00 €. (Si le repas a coûté 25,00 €, le commercial est remboursé en totalité. Si le repas a coûté 37,00 €, le remboursement est plafonné à 30,00 €).

Parfois les commerciaux itinérants dorment à l’hôtel. La société rembourse les nuits d’hôtel sur présentation d’un justificatif, avec un plafond de 110,00 € la nuit.

Les commerciaux possèdent une voiture de fonction. Ils doivent faire le plein de carburant. Chaque plein est remboursé en totalité sur présentation d’un justificatif. Les frais d’autoroute sont également remboursés en totalité sur présentation du justificatif.

## Contraintes

Chaque commercial peut déposer une fiche de demande de remboursement de ses frais professionnels auprès de la secrétaire comptable de son agence de rattachement. Celle-ci pointe toutes les lignes et met en paiement, les frais dûment justifiés.

Plusieurs commerciaux disent qu’ils ont beaucoup de difficultés à savoir à quoi correspondent les remboursements qu'ils perçoivent. Certains ne se souviennent pas forcément de tous les frais engendrés par leur activité.

VOTRE TRAVAIL :

* Rédiger une expression détaillée des besoins des commerciaux. Celle-ci intègrera forcément une maquette de la future application.
* Réaliser un prototype de l’application. Pour cela, vous allez devoir choisir un outil logiciel. Puis vous allez commencer à créer une application permettant à un commercial de saisir des nuits d’hôtel, des repas, des paiements de carburants et de frais d’autoroute. Il serait judicieux qu’il puisse retrouver quand il en a demandé le remboursement. Il faudrait qu’il puisse déterminer quel montant il devrait percevoir en fonction des règles appliquées dans l’entreprise. Peut-on aller jusqu’à l’enregistrement des remboursements qu’il a perçus ? Y a-t-il des possibilités d’impression, de sélectionner les frais sur une période de dates ?

Mission 4 : La protection du système d’information de l’entreprise

De nombreuses données nominatives sont stockées sur le serveur de données : des informations relatives aux clients et des informations bancaires des employés. L’entreprise dispose d’un réseau informatique sur lequel chaque employé se connecte avec un identifiant et un mot de passe qui lui ont été remis lors de l’embauche, et qui lui permettent d’accéder à toutes les données concernant les voyages proposés, ainsi qu’aux informations relatives aux clients.

Le mois dernier, le groupe a subi une attaque virale (sous la forme d’un envoi massif de courriers électroniques non désirés) qui n’a heureusement pas causé de dégâts importants, mais qui a prouvé la faiblesse de la sécurité informatique de l’Intranet de l’entreprise.

## Définition du besoin

Le PDG constate qu’il devient indispensable de sensibiliser les employés aux risques en matière de sécurité informatique : spam, hameçonnage, usurpation d'identité, virus, vol d’appareils mobiles ainsi qu’aux risques de sécurité interne (par négligence ou malveillance).

Pour y parvenir il vous demande de :

* Définir les différents types d’attaques existantes du système d'Information et dire en quoi elles peuvent concerner la société VosRêves.
* Rechercher des méthodes de protection adéquates pour les employés de VOSREVES pour limiter ces risques
* Rédiger une charte informatique sur le bon usage de l'équipement, sur les risques liés au vol et à la gestion de la sécurité, sur le rappel de l'usage personnel d'un outil professionnel (correspondance et données privées notamment). Cette charte serait à faire signer par le personnel. Elle concerne aussi bien le personnel sédentaire (qui travaille uniquement au siège et dans les agences) que les commerciaux itinérants.

## Contraintes

En vue d’une formation de sensibilisation du personnel, il est nécessaire de construire un diaporama support d’une présentation orale sur les types d’attaques en illustrant par des exemples liés à l’activité de la société. Ce diaporama doit présenter des risques mais aussi les bonnes pratiques à adopter pour les minimiser.

VOTRE TRAVAIL :

* Réaliser un diaporama sous PowerPoint qui sera le support d’une intervention devant les salariés, qui présente les différents risques d’attaque et, lorsqu’il y en a, des actions simples à faire par les utilisateurs pour limiter les risques.
* Réaliser une charte informatique adaptée à l’entreprise VOSREVES. Elle sera réalisée au format HTML imprimable depuis l'intranet de l'entreprise.

Mission 5 : La mise en œuvre d’un outil de gestion de projet

Lorsqu’on travaille dans une équipe d’informaticien il est utile d’avoir un outil logiciel permettant de gérer le déroulement du projet.

Il existe des outils de travail collaboratif, qui permettent par exemple à un groupe de développeurs de travailler sur les mêmes fichiers, tout en sachant qui a fait quoi et à quel moment.

Monsieur Lemoine veut juste connaître dans chaque équipe, qui a travaillé sur quelle tâche et à quel moment. En fait, il veut avoir une ToDoList. C’est un document qui permet de créer des tâches, d’affecter un ou plusieurs membres de l’équipe à sa réalisation. On peut planifier la tâche dans le temps. Il est important pour chaque tâche de savoir si elle est : à faire, en cours ou terminée.

## Définition du besoin

Monsieur Lemoine a vu que l’outil GanttProject permettait de créer des tâches, des personnes, d’affecter des personnes à l’exécution des tâches, d’ordonner les tâches (en définissant des prédécesseurs).

Il vous demande d’utiliser cet outil qui permet de visualise sous forme graphique le déroulement d’un projet.

## Contraintes

La saisie du travail réalisé à l’issue de chaque séance est impérative. Elle peut éventuellement être réalisée au début de la séance suivante. C’est un travail continue sur tout le projet.

VOTRE TRAVAIL :

* Réaliser un diagramme de Gantt, présentant toutes les tâches réalisées par chaque membre de l’équipe lors de chaque séance d’action professionnelles.

**CETTE SITUATION PROFESSIONNELLE FERA L’OBJET D’UN SEUL COMPTE RENDU STRUCTURÉ PAR GROUPE AVEC :**

* **Un document WORD de synthèse imprimé intégrant :** 
  + **Un sommaire automatique**
  + **Une introduction reprenant les objectifs du travail demandé**
  + **Une répartition des tâches et la gestion de l’ensemble du projet (bilan de la mission 5 avec une copie d’écran du diagramme de Gantt)**
  + **Pour chacune des 4 autres missions, une présentation du travail réalisé est exigée. (Les documents de texte rédigés seront mis en annexe.)**
  + **Une conclusion sur la réponse aux besoins**
* **Un fichier d’archive contenant :**
  + **Le fichier de synthèse WORD**
  + **Le fichier WORD présentant les 3 STA**
  + **Le fichier WORD présentant les 3 imprimantes laser et les 3 imprimantes à jet d’encre avec leurs consommables.**
  + **Le fichier EXCEL sur la mission 2 (gestion des imprimante)**
  + **Le fichier WORD présentant l’expression des besoins des commerciaux pour la gestion de leurs frais de déplacement.**
  + **Le prototype de l’application de gestion des frais.**
  + **Le fichier POWERPOINT sur la mission 4 (les attaques et les gestes simples)**
  + **Le fichier HTML sur la mission 4 (charte informatique de l’entreprise)**
  + **Le fichier GANTTPROJECT sur la mission 5 (gestion de projet)**

**TRAVAIL A RENDRE IMPRIMÉ à la fin de la séance du MARDI 12/12 à 18H**

**DEMONSTRATION DE L’APPLICATION CRÉÉE SUR POSTES LE MARDI 19/12**

**Annexe 1 : Organigramme de la société**

PDG

M. Latour

Administrateur SI

M. Lemoine

Responsable agence Bordeaux

Mme Durand

Conseillers multilingues

Melle Souis

M. Sencer

Commerciaux

M. Chaton

Mme Larry

Responsable agence Lyon

Mme Legrand

Conseillers multilingues

Melle Poila

M. Porte

Commercial

M. Froud

Responsable agence Marseille

M. Louis

Conseillers multilingues

Mme Real

Mme Laune

Commerciaux

M. Gros

Mme Fraunie

L’entreprise emploie à ce jour 15 salariés dont 6 conseillers multilingues chargés d’enregistrer les réservations auprès des clients et 5 commerciaux qui prospectent et organisent les voyages proposés à la vente. Les responsables d’agence gèrent la facturation et les paiements des voyages, ainsi que les relances clients. M. Latour s’occupe de la gestion du personnel et des fournisseurs ainsi que de la comptabilité et gestion de la société.

1. Prospect : personne ou organisme que le commercial démarche en espérant qu’il devienne un futur client de l'entreprise [↑](#footnote-ref-1)