

# L'entreprise Shop'n Bag

## Contexte organisationnel

Fondée au début des années 2000, Shop'n Bag est une entreprise composée d'une vingtaine de salariés. Son siège social se situe dans la capitale. Spécialisée dans la maroquinerie grand public, Shop'n Bag s'adresse essentiellement à une clientèle plutôt féminine.

Le dirigeant de l'entreprise s'appuie sur une équipe de stylistes fidèle depuis le lancement de la société et des partenaires industriels pour assurer la production.

Pour vendre ses produits, deux canaux de commercialisation sont exploités : un site *web* marchand accessible à tous les internautes et un réseau de revendeurs implantés sur tout le territoire.

## Cartographie des applications

### Le site *web* marchand

Pour des raisons stratégiques, Shop'n Bag a préféré externaliser la gestion de son site *web*. La société prestataire SSII-PDES s'occupe entièrement de la maintenance et de la mise à jour du site marchand. Le service logistique de Shop'n Bag récupère par courriel les commandes enregistrées et payées sur le site puis expédie les produits aux clients internautes.

### L'application de vente aux revendeurs

Pour gérer son réseau de revendeurs, Shop'n Bag a développé en interne et exploite une application, nommée GestSac, permettant de gérer les produits, les revendeurs et leurs commandes et de répondre aux spécificités de la maroquinerie avec notamment la gestion des couleurs et des matières. L'application GestSac est installée sur l'ordinateur de la salle d'exposition.

De nombreux revendeurs se déplaçant chaque jour à la salle d'exposition du siège social, l'application GestSac est utilisée quotidiennement. On compte environ une centaine de commandes mensuelles. Le règlement des commandes, qui n'entre pas dans les attributions de l'application, est suivi par le comptable et enregistré à l'aide d'un progiciel de gestion comptable.

### Les autres applications

En plus de l'application GestSac, l'entreprise utilise des logiciels achetés à des éditeurs (suite bureautique, gestion comptable, gestion de base de données, gestion de la relation clients).

## Le service informatique

Le service informatique est composé de deux personnes qui assurent la gestion du parc informatique de l'entreprise aussi bien sur le plan matériel que logiciel. Notamment il assure la maintenance de l'application GestSac.

L'un des deux informaticiens est chargé du suivi du contrat liant Shop'n Bag avec le prestataire gérant le site marchand.

## Production de nouveaux services

Positionné sur un marché caractérisé par une vive concurrence, Shop'n Bag doit renouveler son offre à un rythme mensuel. Si l'activité du site marchand est florissante, le réseau de revendeurs est stable et l'entreprise souhaite l'étendre aux pays limitrophes.

Anticipant la montée en puissance des commandes liées à l'ouverture de ces nouveaux marchés et à l'intégration de nouveaux partenaires, elle a lancé dernièrement une réflexion visant à faire évoluer sa communication avec les revendeurs et à leur éviter de se déplacer jusqu'au siège social. L'enjeu étant de soutenir la montée en puissance de Shop'n Bag dans les pays européens, l'entreprise cherche une solution offrant les services suivants :

- Partage d'informations avec ses revendeurs (présentation des produits, suivi de commandes)
- Enregistrement de commandes en ligne
- Possibilité de prise de contact pour des revendeurs potentiels.

Jusqu'à présent, Shop'n Bag n'avait pas ressenti le besoin d'utiliser Internet dans ses relations BtoB car dans son activité les partenaires sont peu nombreux et se connaissent bien. Or, le développement important des technologies de communication a changé sa vision. Le réseau Internet lui semble être le meilleur vecteur pour promouvoir de nouveaux produits, élargir ses marchés et être présent quotidiennement auprès de ses revendeurs.

De ce fait le déploiement d'une vitrine *web* a été décidé.

Pour développer le site vitrine, la société n'envisage pas de s'appuyer sur le prestataire déjà en charge de son site marchand. En effet, même si le site marchand fonctionne bien et n'en demeure pas moins rentable, il se trouve que Shop'n Bag connaît des difficultés dans les relations qu'elle entretient avec ce prestataire (problèmes de coûts, de délais et de sécurité). De plus, pour développer une expertise en interne, l'entreprise a décidé à titre expérimental de développer elle-même cette vitrine. Pour cela, elle souhaite faire appel à l'expertise de deux développeurs d'une société d'ingénierie pendant trois mois.

L'exploitation du site vitrine servira aussi de test pour évaluer la capacité du service informatique à gérer ce type de solution. La compétence acquise pourrait alors permettre éventuellement de rapatrier en interne la gestion du site marchand et ainsi se désengager du prestataire.

*Vous faites partie du service informatique et êtes chargé(e) de la maintenance de l'application GestSac. Vous allez être associé(e) à l'étude et la mise en place du site vitrine et au rapatriement du site marchand.*