

1. CONTEXTE ET ENJEUX STRATÉGIQUES

L'entreprise opère actuellement avec des outils de gestion fragmentés, reposant sur un prototype autonome qui, bien que fonctionnel, atteint ses limites en termes de scalabilité et de sécurité. Ce projet vise à refondre l'écosystème numérique interne pour passer d'une logique d'outil isolé à une véritable plateforme ERP/ITSM d'entreprise.

1.1 Objectifs Détaillés

Centralisation et Décloisonnement ("Single Pane of Glass")

L'existant : Les demandes sont éparpillées (mails, téléphone, fichiers Excel, outil prototype).

La cible : Un portail unique fédérant l'ensemble des services supports (Informatique, DAF, Services Généraux, Technique, RH). Cela permet une traçabilité transverse : un manager doit pouvoir visualiser en un coup d'œil une demande d'achat (DAF) et une demande de PC (Info) pour un même collaborateur.

Sécurité et Gouvernance des Identités (IAM)

Suppression des comptes locaux propres à l'application.

Alignement sur la politique de sécurité : Authentification unifiée via l'Active Directory (AD). L'accès à l'intranet devient dépendant du statut du collaborateur dans l'entreprise (un départ = coupure d'accès immédiate).

Hiérarchisation et Workflows de Validation

Introduction d'une couche de contrôle managérial systémique. Aucune demande engageant des coûts ou des ressources matérielles ne doit parvenir aux services supports sans l'approbation explicite ("Visa") du responsable hiérarchique (N+1).

Expérience Utilisateur (UX) et Adoption

Réduire la friction d'utilisation grâce au SSO (Single Sign-On).

Notifications proactives pour éviter la relance téléphonique ("Où en est mon ticket ?").

Traitement ludique des erreurs (Page "Catdance") pour maintenir une image positive de la DSI même en cas de refus d'accès.