Mission 1 : Étude du contexte de l’entreprise Lectra

1.1 Présentation de l’entreprise Lectra

Lectra est une entreprise spécialisée dans la conception de logiciels, de matériels et de services destinés à l’industrie du textile, de l’habillement, de l’automobile et de l’ameublement. Elle fournit des solutions complètes de CFAO (Conception et Fabrication Assistées par Ordinateur) permettant d’optimiser la création de produits textiles, du design à la découpe.

Fondée en 1973, Lectra est aujourd’hui présente dans plus de 100 pays avec des filiales commerciales et des centres technologiques. Son siège social est situé à Cestas, en Gironde. Lectra se distingue par son innovation technologique et ses solutions intégrées à haute valeur ajoutée.

1.2 Identifier les partenaires et clients de Lectra

Les partenaires et clients de Lectra sont principalement :

• Clients : entreprises de l’habillement (prêt-à-porter, luxe), de l’automobile (fabricants de sièges et d’intérieurs), et de l’ameublement.

• Partenaires : établissements de formation, centres de recherche, fournisseurs de technologies, éditeurs de logiciels, et intégrateurs de solutions.

1.3 Identifier les flux d’informations internes et externes

• Flux internes :

o Communication entre les services (commercial, production, R&D, support technique)

o Circulation des commandes, demandes de support, rapports techniques

• Flux externes :

o Commandes et demandes de devis des clients

o Assistance et formation fournies aux clients

Échanges avec les partenaires techniques et commerciaux.

Mise à jour des logiciels et transfert de fichiers techniques.

1.4 Identifier les rôles des acteurs du service assistance client :

• Conseiller support technique : il reçoit les appels des clients, diagnostique les problèmes et propose des solutions techniques. Il suit les dossiers jusqu’à leur résolution.

• Technicien support : il intervient sur les incidents plus complexes, en télémaintenance ou sur site. Il assure également l’installation et la mise à jour des équipements.

• Responsable du service support : il coordonne l’équipe, gère les priorités, et assure le suivi de la qualité de service et des indicateurs de performance.

1.5 Présenter l’organisation fonctionnelle du support client :

Le support client est structuré selon une hiérarchie fonctionnelle avec :

• Un centre d’appels pour la réception des demandes clients.

• Un système de gestion des tickets (GRC) pour assurer le suivi des interventions.

• Des équipes spécialisées selon les types de produits ou les zones géographiques.

• Des procédures de qualification et d’escalade des demandes complexes.

Mission 2 : Étude d’un processus de gestion des appels clients :

Le processus de gestion des appels clients constitue un élément central de l’activité de support technique de l’entreprise Lectra. Cette mission vise à analyser la manière dont les appels sont traités, les différentes étapes de ce processus ainsi que les acteurs impliqués.

Le processus de gestion des appels clients débute dès qu’un problème technique est signalé par un client. Cela peut se faire par téléphone, e-mail, ou via le portail client. Certains incidents peuvent même être détectés automatiquement par les équipements installés chez le client, générant ainsi une alerte transmise directement au support. Ces événements déclencheurs initient le processus de traitement de la demande.

Une fois l’appel ou la demande reçue, le conseiller du support technique identifie le client et vérifie les termes de son contrat de maintenance. Il enregistre ensuite l’appel dans l’outil de gestion de la relation client (GRC) pour assurer un suivi rigoureux. La demande est ensuite qualifiée : le conseiller identifie le type de problème, évalue sa gravité et précise les équipements ou logiciels concernés.

Si le problème peut être résolu immédiatement, le conseiller fournit une solution par téléphone ou par télémaintenance. Dans le cas contraire, la demande est transférée à un technicien de niveau supérieur, qui prend en charge le dossier. Ce dernier peut intervenir à distance ou, si nécessaire, se déplacer chez le client pour effectuer une intervention plus approfondie.

Une fois le problème résolu, l’intervention est clôturée dans le système. Le client est informé et un suivi de satisfaction peut être réalisé pour s’assurer de la qualité de la prise en charge.

Ce processus implique plusieurs acteurs aux rôles complémentaires. Le client est à l’origine de la demande. Il est ensuite pris en charge par un conseiller du support technique, qui constitue le premier niveau d’assistance. Ce dernier joue un rôle crucial dans l’identification, l’enregistrement et la qualification des incidents. Si nécessaire, un technicien spécialisé intervient pour approfondir le diagnostic et procéder à la résolution du problème. Enfin, le responsable du service support supervise l’ensemble du processus, arbitre les cas complexes et s’assure que les engagements de qualité sont respectés.

Le système de gestion de la relation client (GRC) constitue également un acteur technique clé, car il centralise toutes les informations relatives aux demandes et permet d’en assurer un suivi efficace et structuré.

Le processus peut être modélisé comme suit :

Le processus de gestion des appels clients chez Lectra peut être modélisé selon une logique séquentielle. Le client déclenche la demande en signalant un incident. Le conseiller support prend alors en charge l’appel, identifie le client et enregistre la demande. Il procède ensuite à une première analyse. Si la résolution est possible immédiatement, le problème est traité sans escalade. Sinon, la demande est transmise à un technicien spécialisé. Ce dernier intervient, propose une solution et clôture l’intervention. Enfin, un retour d’information est fourni au client, qui peut faire part de son niveau de satisfaction.

Mission 3 : Étude et amélioration du système de gestion des appels clients

Le système actuel de gestion des appels clients repose sur un outil de gestion de la relation client (GRC), qui centralise l’enregistrement, le suivi et la résolution des demandes techniques formulées par les clients. Cette mission vise à analyser l’efficacité du système existant et à proposer des pistes d’amélioration en cohérence avec les besoins de l’entreprise Lectra.

3.1 Analyse de l’existant

Actuellement, lorsqu’un client rencontre un problème technique, il contacte le service support par téléphone ou via le portail client. Un conseiller prend alors en charge la demande, l’enregistre dans le système GRC et assure le suivi de l’intervention. Ce fonctionnement, bien que structuré, présente certaines limites.

Le processus actuel dépend fortement de l’intervention humaine, notamment lors de la qualification des incidents. Cette étape peut être sujette à des erreurs d’évaluation ou à des délais, surtout en cas de volume d’appels important. De plus, l’accès aux historiques d’interventions peut être complexe, ce qui ralentit la prise en charge lorsque plusieurs appels concernent un même problème.

3.2 Identification des dysfonctionnements

Plusieurs dysfonctionnements ont été identifiés :

• Une surcharge ponctuelle des conseillers support lors de pics d’activité, entraînant un allongement du délai de réponse.

• Un manque d’automatisation dans l’attribution des tickets aux techniciens, ce qui peut générer des erreurs ou une répartition inégale des charges de travail.

• Une traçabilité partielle de certaines interventions, notamment lorsqu’elles sont clôturées sans rapport détaillé.

• L’absence d’une base de connaissances centralisée accessible à la fois aux conseillers et aux clients, ce qui limite l’autonomie de ces derniers dans la résolution des problèmes récurrents.

3.3 Propositions d’amélioration

Pour améliorer le fonctionnement du système, plusieurs pistes peuvent être envisagées :

1. Mise en place d’un portail client plus évolué, intégrant une FAQ dynamique, des tutoriels et une base de connaissances consultable. Cela permettrait aux clients de résoudre seuls les problèmes les plus simples et de réduire le nombre d’appels au support.

2. Automatisation de la répartition des tickets selon des critères prédéfinis (type de problème, niveau d’urgence, disponibilité des techniciens), grâce à un moteur de règles intégré dans le système GRC.

3. Ajout d’un système de tickets avec suivi par notifications (par e-mail ou via l’espace client), pour informer en temps réel le client de l’évolution de son dossier.

4. Intégration d’un chatbot technique capable de traiter les demandes de premier niveau en dehors des heures d’ouverture ou en période de forte affluence.

5. Amélioration des tableaux de bord du responsable support, pour un suivi plus précis des performances (temps moyen de résolution, taux de satisfaction, nombre de tickets traités par agent).

3.4 Impact des améliorations proposées

Ces améliorations auraient plusieurs effets positifs : allègement de la charge de travail des conseillers, réduction des délais de traitement, meilleure traçabilité des interventions, et satisfaction client accrue grâce à un suivi plus transparent et personnalisé. L’entreprise gagnerait également en réactivité et en professionnalisme, consolidant ainsi sa relation avec ses clients.

Mission 4 : Sécurisation des accès au système GRC

La mission 4 s’inscrit dans une logique de gestion de la sécurité informatique et de protection des données au sein de l’entreprise Lectra. Le système de gestion de la relation client (GRC) centralise de nombreuses informations sensibles liées aux clients, aux produits et aux interventions techniques. Il est donc crucial de garantir la confidentialité, l’intégrité et la disponibilité de ces données.

4.1 Constat de la situation actuelle

Actuellement, l’accès au système GRC est géré par les différents collaborateurs du support technique, à l’aide d’identifiants personnels. Cependant, le niveau de sécurité appliqué n’est pas toujours homogène. Par exemple, les mots de passe ne sont pas toujours soumis à des règles de complexité ou à un renouvellement périodique. De plus, certains postes restent connectés en permanence à la base de données client, sans authentification forte.

Par ailleurs, des accès excessivement permissifs ont été constatés : certains profils utilisateurs disposent de droits supérieurs à ceux strictement nécessaires à leur fonction, ce qui accroît les risques d’erreurs ou de malveillances internes.

4.2 Risques identifiés

Plusieurs risques sont liés à cette configuration insuffisamment sécurisée :

• Risque d’accès non autorisé aux données clients en cas de vol ou de fuite d’identifiants.

• Risque de modification ou suppression accidentelle d’informations sensibles par des utilisateurs disposant de droits trop étendus.

• Les postes utilisateurs mal protégés présentent un risque de compromission des données en cas d’attaque externe.

• La non-conformité avec les exigences du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), qui impose une gestion rigoureuse des accès aux données personnelles, peut entraîner des risques juridiques.

4.3 Recommandations de sécurisation

Pour sécuriser les accès au système GRC, plusieurs mesures doivent être mises en place :

1. Définir des profils d’accès stricts en appliquant le principe du moindre privilège, c’est-à-dire que chaque utilisateur ne doit disposer que des droits nécessaires à l’accomplissement de ses missions.

2. Renforcer l’authentification en mettant en place une politique de mot de passe robuste (longueur minimale, complexité, renouvellement périodique) et en envisageant l’authentification à double facteur (2FA) pour les postes sensibles.

3. Journaliser les connexions et les actions en enregistrant toutes les connexions au système et les modifications importantes apportées aux données dans un journal d’audit, permettant ainsi un contrôle a posteriori.

4. Déconnecter automatiquement les sessions inactives afin d’éviter l’utilisation non autorisée d’un poste laissé sans surveillance.

5. Sensibiliser les utilisateurs en leur fournissant une formation régulière à la cybersécurité et aux bonnes pratiques, notamment en soulignant l’importance de protéger leurs identifiants.

6. Contrôle régulier des droits d’accès : des audits périodiques des comptes utilisateurs sont nécessaires pour identifier les anomalies et mettre à jour les profils.

4.4 Impact attendu

La mise en œuvre de ces recommandations permettra à Lectra de renforcer considérablement la sécurité de son système GRC. Elle réduira le risque de fuites de données ou d’erreurs humaines, assurera une meilleure traçabilité des opérations et contribuera à la conformité de l’entreprise avec la législation en vigueur. Ces mesures renforceront également la confiance des clients, sensibles à la protection de leurs données.