**Mission 1 : Étude du contexte de l’entreprise Lectra**

**1.1 Présenter 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, elle est 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** :
  + Communication entre les services (commercial, production, R&D, support technique)
  + Circulation des commandes, demandes de support, rapports techniques
* **Flux externes** :
  + Commandes et demandes de devis des clients
  + Assistance et formation fournie 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.
* **2.1 Les événements déclencheurs du processus**
* Le processus de gestion des appels clients débute dès qu’un problème technique est signalé par un client. Cela peut se faire par plusieurs moyens : le plus souvent, par un appel téléphonique adressé au service support, mais également par l’envoi d’un e-mail ou la création d’un ticket via le portail client mis à disposition. Par ailleurs, certains incidents peuvent être automatiquement détectés par les équipements installés chez le client, générant ainsi une alerte transmise directement au support. Ces événements initient le processus de traitement de la demande.
* **2.2 Les activités du processus**
* Une fois l’appel ou la demande reçue, le conseiller du support technique commence par identifier le client et vérifier les termes de son contrat de maintenance. Il enregistre ensuite l’appel dans l’outil de gestion de la relation client (GRC), afin d’assurer un suivi rigoureux. La demande est ensuite qualifiée : le conseiller identifie le type de problème rencontré, évalue son niveau de 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. Celui-ci 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.
* **2.3 Les acteurs du processus**
* Ce processus mobilise plusieurs acteurs aux rôles complémentaires. Le client est bien sûr 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. En cas de besoin, 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.
* **2.4 Modélisation du processus**
* Le processus de gestion des appels clients chez Lectra peut être modélisé selon une logique séquentielle. Le client initie la demande en signalant un incident. Le conseiller support prend en charge l’appel, identifie le client et enregistre la demande. Il procède 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. Celui-ci 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 permet de centraliser 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.

Tout d’abord, le processus dépend fortement des interventions humaines, notamment lors de la qualification des incidents. Cette étape peut être sujette à des erreurs d’évaluation ou à des délais si le volume d’appels est important. De plus, l’accès aux historiques d’interventions reste parfois complexe, ce qui peut ralentir la prise en charge lorsque plusieurs appels concernent un même problème.

**3.2 Identification des dysfonctionnements**

Parmi les dysfonctionnements identifiés, on note :

* 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 : un allègement de la charge de travail des conseillers, une réduction des délais de traitement, une meilleure traçabilité des interventions, et une 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 essentiel 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 réalisé 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 tous 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.
* **Risque de compromission des données** en cas d’attaque externe, notamment via des failles dans les postes utilisateurs mal protégés.
* **Risque juridique**, en cas de non-conformité avec les exigences du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données), qui impose une gestion rigoureuse des accès aux données personnelles.

**4.3 Recommandations de sécurisation**

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

1. **Définition de profils d’accès stricts**, en appliquant le principe du moindre privilège : chaque utilisateur doit disposer uniquement des droits nécessaires à ses missions.
2. **Renforcement de l’authentification** : mise en place d’une politique de mot de passe robuste (longueur minimale, complexité, renouvellement périodique), voire d’une authentification à double facteur (2FA) pour les postes sensibles.
3. **Journalisation des connexions et actions** : toutes les connexions au système, ainsi que les modifications importantes apportées aux données, doivent être enregistrées dans un journal d’audit, permettant un contrôle a posteriori.
4. **Déconnexion automatique des sessions inactives**, pour éviter l’utilisation non autorisée d’un poste laissé sans surveillance.
5. **Sensibilisation des utilisateurs** : formation régulière à la cybersécurité et aux bonnes pratiques, notamment sur l’importance de protéger ses identifiants.
6. **Contrôle régulier des droits d’accès** : un audit des comptes utilisateurs doit être réalisé périodiquement pour détecter les anomalies et mettre à jour les profils.

**4.4 Impact attendu**

La mise en œuvre de ces recommandations permettra à Lectra de renforcer significativement 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 participeront également à renforcer la confiance des clients, sensibles à la protection de leurs données.