Situation vécues en formation

SHOP N BAG

Situation obligatoire - Participation à un projet d’évolution d’un SI

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.

Situation obligatoire – Prise en charge d’incident et de demandes d’assistance

Gestion des problèmes et du changement

Lorsqu'un revendeur souhaite acheter des sacs, il doit se rendre au siège social à la fois pour voir les produits et pour passer commande. La commerciale ou son assistant se connecte alors à l'application GestSac, choisit dans le menu le choix "Gestion des commandes" puis "Enregistrer une commande". Le fonctionnement de l’application est décrit dans les documents 1A à 1D.

L'application GestSac donne satisfaction auprès des commerciaux. Les incidents de niveau de gravité « bloquant » et « majeur » sont corrigés au fur et à mesure mais certains incidents de niveau de gravité « mineur » sont en attente de traitement pour la prochaine version de l'application. Afin de rendre plus fiable la couche métier, il a été décidé de prendre en charge les incidents de niveau de gravité « mineur » pour lesquels la couche métier est concernée.

Comme les informaticiens en place souhaitent s’appuyer sur la couche métier de l’application existante (développée sous la plate forme Java) pour le futur site vitrine, ils entreprennent une revue de code des classes composant cette couche métier afin de la fiabiliser. Cette revue de code concerne la vérification du respect des règles de développement et la correction d'incidents mineurs. Les efforts portent actuellement sur la classe Commande dont un extrait est fourni dans le document 1E.

Vous participez à cette revue de code et disposez de la documentation technique suivante :

* Un extrait des règles de développement, document 1D,
* Un extrait de la classe Commande, document 1E,
* Un extrait de la classe de tests unitaires de la classe Commande, document 1F,
* La classe HashMap du Framework JAVA, document 1G,
* La classe Assert du Framework JAVA, document 1H,
* Fiche d'incident n° GS53 de niveau de gravité « mineur », document 1I.

Objectifs

1. Exposer les règles de développement qui ne sont pas respectées
2. Procéder à l’analyse du problème exposé dans la fiche d’incident
3. Apporter les modifications nécessaires à la classe Commande
4. S’assurer que l’application actuelle répond aux demandes des utilisateurs
5. Expliquer en quoi l’application peut être améliorée pour faciliter son usage
6. Indiquer les modifications techniques, humaines et organisationnelles engendrées par le nouveau canal de communication

Situation obligatoire - Élaboration de documents relatifs à la production et à la fourniture de services

Rédaction d’un rapport relatif au travail effectué lors de la prise en charge d’incident et des modifications liées à l’application.

A1.1.1 Analyse du cahier des charges d’un service à produire

Étude approfondie de la demande, comprenant les aspects techniques et matériels du produit. Le but est d’analyser pour comprendre dans son ensemble le problème afin d’y apporter une solution concrète, réaliste et cohérente.

A1.1.3 Étude des exigences liées à la qualité d’un service à produire

Plusieurs solutions étant possibles lors de la réalisation du projet, une seule d’entre elles à été retenue pour la solution finale. L’équipe à donc analyser le SI afin de déterminer la meilleure solution envisageable.

A1.4.1 Participation à un projet

Projet réalisé, dans le cadre de la formation, en équipe, par l’ensemble de la promotion.

A1.4.3 Gestion des ressources

Le travail étant réalisé en équipe, le chef de projet à répartie le travail à chacun des intervenants dans le projet. L’équipe à également déterminer les outils nécessaires à sa réalisation.

A4.2.1 Analyse et correction d’un dysfonctionnement

Le projet contenait une fiche d’incident rédigée par l’un des utilisateurs de l’application. L’équipe avait pour mission d’identifier l’erreur et d’y apporter la solution correspondante.

Situation vécues ou observées en stage de 1ère année

Modification de pages web

Participation à un projet d'évolution d'un SI

Durant l'entretient préliminaire, j'ai proposer au propriétaire du site de faire évoluer ce dernier afin de le rendre plus attractif à ses futurs visiteurs. Ces évolutions comprenaient une nouvelle galerie d'image, à la fois dynamique et plus évoluée, ainsi qu'un travail sur le référencement du site (inexistant).

A1.3.1 Test d’acceptation et d’intégration d’un service

Durant le stage j'ai ajouter d’une galerie d’images à effets visuels dynamiques. Des tests on été réaliser afin de garantir l’intégration de la galerie sur le site, afin de détecter d’éventuels problèmes de compatibilité sur le langage utilisé ainsi que sur le format des images prises en compte par la galerie.

A1.3.4 Déploiement d’un service

Une fois la galerie créée et fonctionnelle sur mon ordinateur en local, j'ai mis celle-ci en place sur le site en ligne une fois les tests validés.

A2.1.1 Accompagnement des utilisateurs lors de la prise en main d’un service

J'ai proposé un accompagnement au propriétaire du site afin de lui permettre d’utiliser rapidement et simplement la nouvelle galerie via le nouveau formulaire de contrôle.

A2.3.2 Proposition d’amélioration d’un service

Une galerie statique d’image était disponible sur le site en premier lieu. L’amélioration de cette dernière devait permettre au propriétaire du site d’y effectuer des modifications sur les images (ajout / suppression / modification). De plus la nouvelle galerie d’image devait proposer de nouveau effets visuels à l’utilisateur. J'ai proposer lors de mon entretient préliminaire de faire évoluer la galerie vers une version plus dynamique proposant plus de choix tant aux visiteurs du site qu'à son propriétaire.

A3.2.1 Installation et configuration d’éléments d’infrastructures

L'ajout de la galerie et le référencement du site ont nécessité plusieurs modifications sur le site.

Situation vécues ou observées en stage de 2e année

Mise à jour de l'infrastructure et de l'équipement informatique

Participation à un projet d'évolution d'un SI

Dans le cadre du stage, j'ai eu pour mission de mettre à jour l'infrastructure informatique de l'entreprise afin de permettre l'intégration de nouvelle machine de production. L'entreprise ABC GRAVURE BORDEAUX à reçu 4 nouvelles machines (delta + 2 VX + laser) ainsi que 3 ordinateurs permettant le contrôle intégral des machines.

A1.3.4 Déploiement d’un service

Ajout, configuration et mise en place d’un serveur de messagerie web. La messagerie utilise le site web de l’entreprise. Chaque poste de travail à été équipé d’un logiciel de messagerie (Thunderbird) pour permettre à ses utilisateurs d’accéder à leurs mails. J'ai donc installé et configuré la messagerie sur le serveur ainsi que le logiciel sur chaque poste pour permettre au employé d'accéder à leur boite mail professionnelles.

A2.2.1 Suivi et résolution d’incident

Durant le stage, plusieurs problèmes liés à l’utilisation de l’outil informatique dans le cadres de l’entreprise ont étés corrigés pour améliorer les conditions de travail des employés. Le plus important est lié au problème de compatibilité entre les divers logiciels et drivers des machines de production et le nouveau système d'exploitation des ordinateurs (Windows 7) que j'ai installé sur chaque machine. La résolution de ce problème est passé par l'ajout et l'installation de divers patch prévus à cet effet.

A2.3.2 Proposition d’amélioration d’un service

Afin d’améliorer les conditions de travail des employés, j'ai proposé de faire évoluer les environnements de travail, utilisant Windows XP, vers une version plus récente, Windows 7, afin de garantir un meilleur suivi de l’environnement. Le principal intérêt de cette évolution est le suivi de la version de l'OS stoppé par l'entreprise Microsoft depuis début 2014 sur toutes les version de Windows XP.

A3.2.1 Installation et configuration d’éléments d’infrastructure

J'ai installé et configuré les nouveaux postes de travail nécessaires à l’entreprise, en installant l’environnement, Windows 7, ainsi que les divers logiciels utilisés par les employés. Un réseau d’entreprise à également été mise en place, ainsi qu’un serveur de données, afin d’optimiser les conditions de travail. Grâce à la centralisation des données, les employés ont depuis accès à toutes les données nécessaire à la réalisation de leur travail depuis tout les ordinateurs de l'entreprise.

A4.1.3 Conception d’une base de données

Chaque client de l’entreprise possède une fiche en version papier pour identifier le client. Ce nombre étant important (plus de 2500), j'ai développé et mise en place une base de données, disponible via le serveur de données de l’entreprise, afin d’optimiser la gestion des clients au sein de l’entreprise, et d’éliminer le problème lié au volume de la version papier. J'ai par la suite créé une page web, hébergée sur le serveur de données et accessible en interne pour consulter et modifier les données relatives à la base de données clients.

A5.2.2 Veille technologique

L’entreprise utilise des outils spécifiques correspondant à son secteur d’activité : la gravure. Lors de mon l’arrivé dans l’entreprise, celle-ci recevait de nouvelle machine de gravure (XV, Delta et Laser) ainsi que les ordinateurs nécessaires à leur contrôle. J'ai installé les machines de gravure et les ordinateurs afin que les employés de l’entreprise puissent s’en servir sans défaut. J'ai effectué une veille technologique sur les machines utilisées afin d’en comprendre le fonctionnement et pouvoir les configurer de manière adéquat.

Modification du site web

A2.1.1 Accompagnement des utilisateurs dans la prise en main d'un services

Le transfert de la gestion des clients depuis une version papier vers une version informatique à beaucoup changer les habitudes des employés dans ce domaines. J'ai donc pris une demi-journée afin de préparer les employés à cette nouvelle méthode de gestion, en leur apprenant à se servir de ce nouvel outil.

A4.1.2 Conception de l’interface utilisateur d'une solution applicative

Après avoir conçu la BDD Clients de l'entreprise j'ai conçu une page web permettant la gestion de ces clients : consultation, modifications, ajout et suppression.