

Modélisation de l'entreprise Mon Vélo

Par Clément Combier, Elie Pierrot et Gabriel Das Neves

Sommaire

I. Introduction	3
II. Phase A : Architecture Vision	4
A. Architecture de l'entreprise	4
B. Vue stratégique	4
III. Phase B : Architecture Métier	6
A. Processus Business	6
B. Vue de l'organisation	6
IV. Phase C : Architecture Système d'information	8
A. Coopération des systèmes d'informations applicative	8
B. Coopération du système de location	8
V. Phase D : Architecture de la Technologie	10
A. Récupération des données	10
B. Vue de l'infrastructure	11
VI. Phase E & F : Opportunités, Solutions & Migration	12
A. Migration	12

I. Introduction

Mon Vélo est une entreprise française devenue une marque incontournable mondialement dans le domaine du cyclisme. Lancées en 1903 à Sartrouville, les premières grandes usines de l'entreprise se sont installées dans la capitale française du cyclisme, Strasbourg.

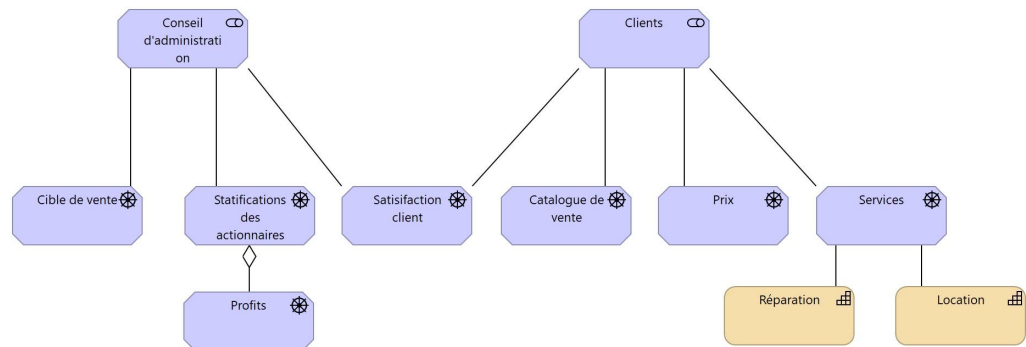
Au fil des années, l'entreprise a su se faire une place notoire dans le monde du cyclisme et devient officiellement partenaire en premier temps de la Fédération Française du Cyclisme, puis du Tour de France.

Aujourd'hui, la marque est un incontournable pour tous connaisseurs, mais aussi du grand public grâce à sa gamme bas et d'entrée de gamme ainsi qu'aux vélos plus professionnels pour les amateurs et professionnels du cyclisme dans le monde entier.

II. Phase A : Architecture Vision

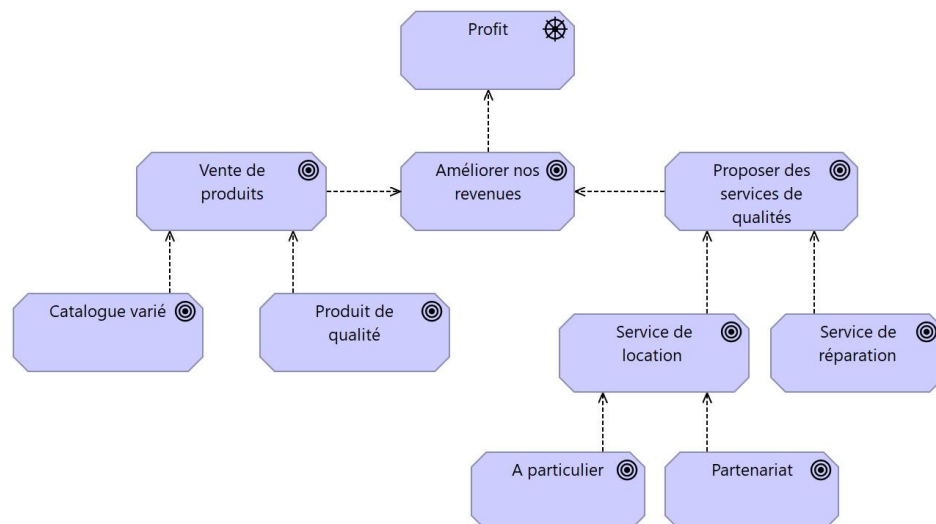
Cette première phase se concentre sur la vision globale de l'architecture de l'entreprise Mon Vélo. Nous verrons les cibles ainsi que les stratégies de l'entreprise.

A. Architecture de l'entreprise



Ici, nous pouvons voir que l'entreprise dépend de deux stakeholder, le conseil d'administration qui dirige l'entreprise et fait les choix déterminant. Leur but étant de cibler les ventes, satisfaire les actionnaires ainsi que la satisfaction cliente. L'entreprise repose sur eux, donc nous écoutons leur motivation à nous suivre, qui sont les motivations suivantes : le catalogue, le prix et les services que l'entreprise propose.

B. Vue stratégique



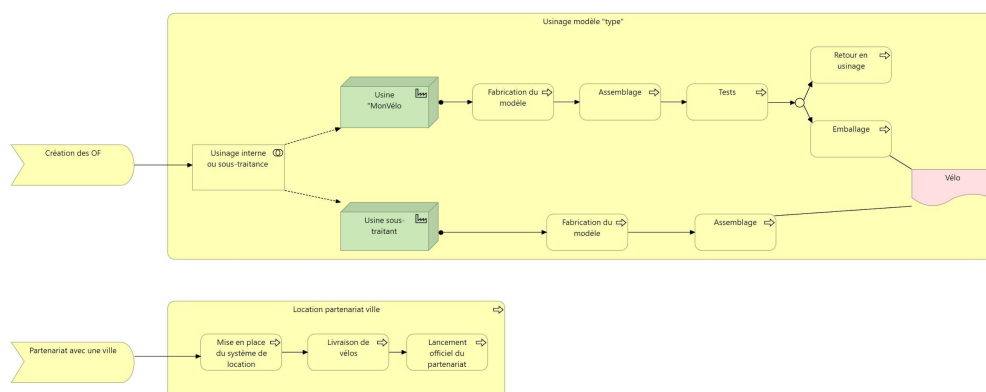
Etant une entreprise leader dans le domaine du cyclisme, notre objectif est de faire toujours plus de profit d'année en année afin d'accroître nos parts de marché. Pour réussir à améliorer nos revenus, cela passe par deux axes principaux ; d'une part au niveau de notre catalogue de produits, proposer des produits de qualité et avec une diversité défiant toute concurrence. Et d'une autre part, en ce qui concerne les services que l'on propose (les services de locations et de réparations), de

toujours être à l'écoute du client pour concevoir des services sur mesures d'une qualité unique.

III. Phase B : Architecture Métier

Nous détaillerons dans cette deuxième partie les processus et l'architecture métier de l'entreprise. Nous détaillerons son fonctionnement ainsi que la description des services proposés.

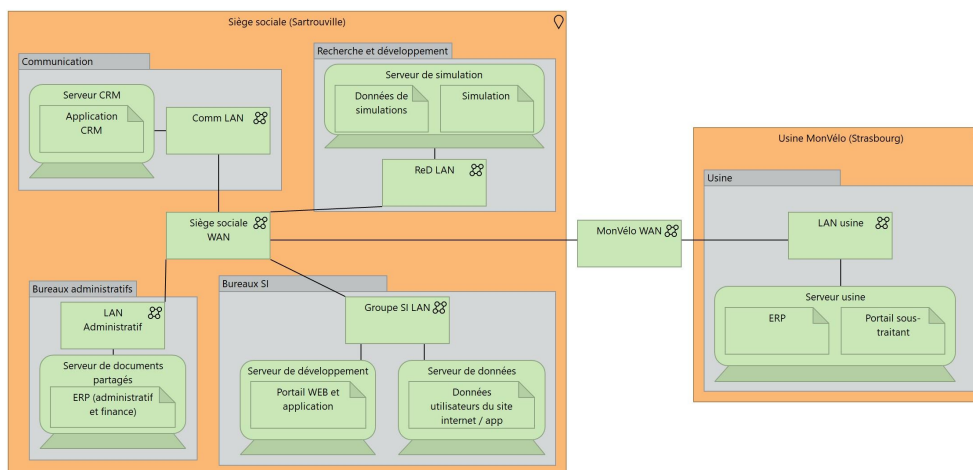
A. Processus Business



Le premier processus est la construction et la vente de vélo dans les usines de l'entreprise ou les usines sous-traitantes. Les usines de l'entreprise ne s'occupent que des vélos haut-de-gamme. La sous-traitance s'occupe des vélos bas et entrée de gamme.

Le deuxième processus, un contrat avec une ville. Si un contrat est trouvé, l'entreprise fournit des vélos connectés et une application informatique à la ville pour laisser les habitants utiliser les vélos.

B. Vue de l'organisation



L'entreprise "Mon Vélo" est constituée de deux grands pôles. La zone de production, à Strasbourg, où les usines de fabrication de l'entreprise et les sous-traitants se trouvent. Ce "pôle" contient aussi un magasin d'usine.

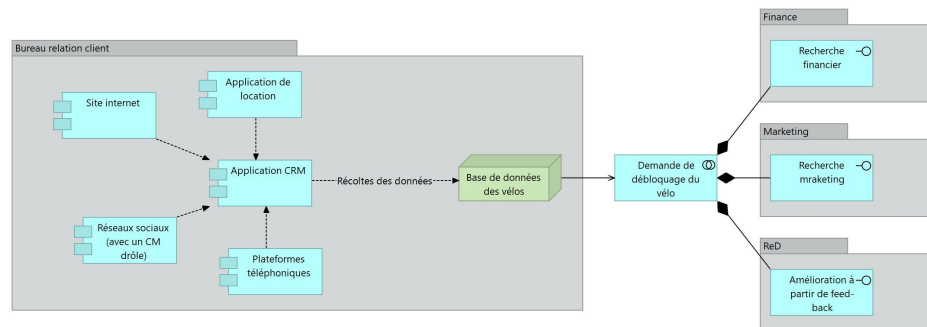
Le siège social se trouve à Sartrouville et est composé des bureaux administratifs, des bureaux de communication, des bureaux de Recherche et

Développement ainsi que les bureaux des services informatiques (SI) pour la gestion du site, des applications connectées pour les vélos connectés, etc.

IV. Phase C : Architecture Système d'information

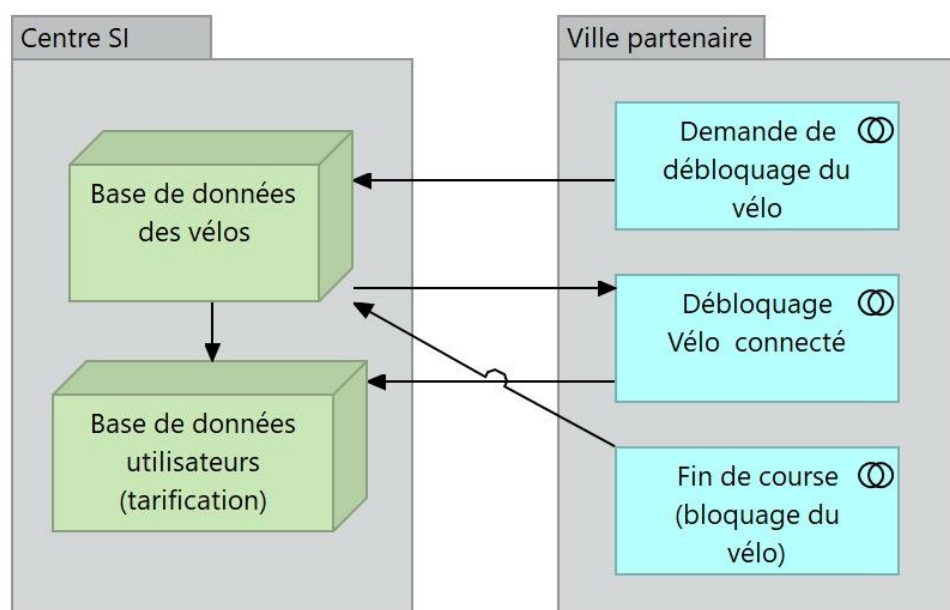
Dans cette troisième partie, nous nous intéresserons à l'architecture d'information de l'entreprise. Même s'il ne s'agit pas forcément du domaine de spécialisation de l'entreprise, nous proposons des services et des produits nécessitant une bonne architecture d'information.

A. Coopération des systèmes d'informations applicative



Les données de l'entreprise sont récupérées par le service relation client lors des appels téléphoniques après-vente, à travers le site internet et nos applications mobiles (vélos connectés), etc. Une application CRM facilite la saisie des données pour le service et permet de les nettoyer, catégoriser et stocker sur nos serveurs. Ces données permettront aux différents services : finance, marketing et Recherche et Développement de poursuivre leur recherche et cibler mieux les clients.

B. Coopération du système de location



Notre centre SI contient nos serveurs de données. Lors d'une nouvelle entrée utilisateur (déblocage d'un vélo par exemple), les données sont envoyées sur ce serveur. Ce diagramme nous montre les différents déclencheurs de cet

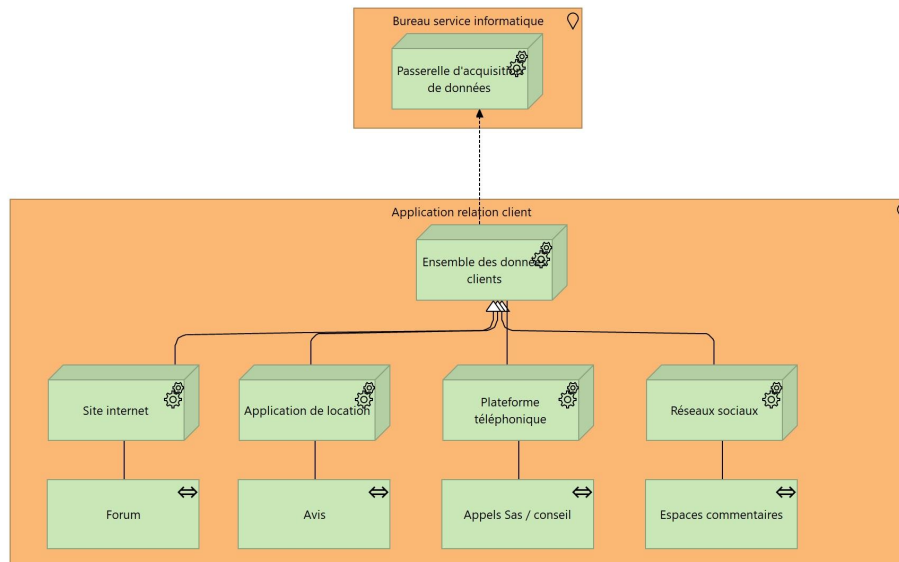
enregistrement de données et les échanges réalisés entre les serveurs, les applications et les vélos connectés.

Ici, un utilisateur demande le déblocage d'un vélo. Le vélo a un identifiant que le serveur utilise pour identifier les vélos dans la base de données et débloquer le bon vélo à l'utilisateur. Dès que le vélo est débloqué par le serveur, le serveur pour la tarification se met en marche. Il s'occupera de calculer le temps d'utilisation ainsi que le kilométrage pour facturer l'utilisateur dès que celui-ci bloque le vélo.

V. Phase D : Architecture de la Technologie

Cette quatrième partie se joint à la troisième partie et décrit la récupération des données utilisateurs afin de respecter les lois loi RGPD. Nous détaillerons aussi notre architecture technologique et comment fonctionne l'échange de données à travers nos systèmes informatisés.

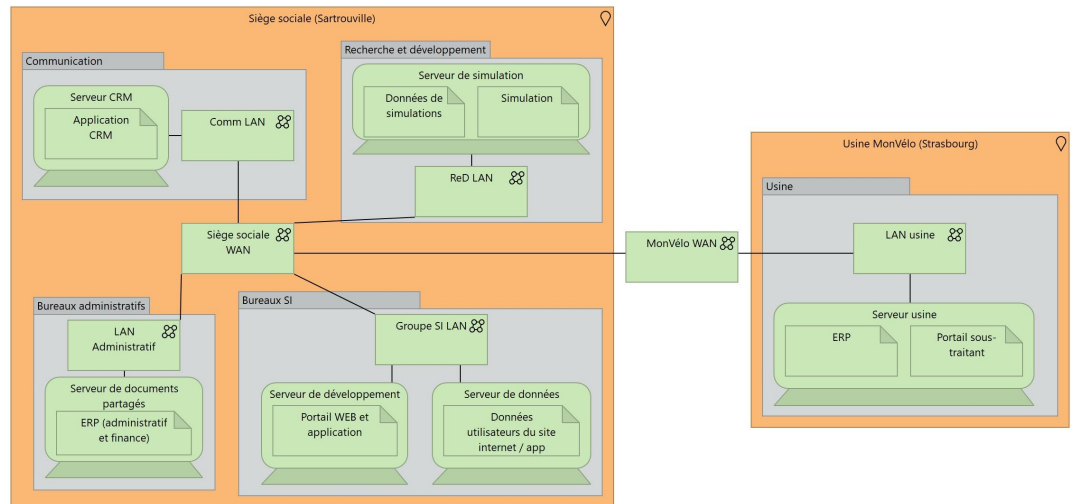
A. Récupération des données



Notre application relation client reçoit des données de multiples autres applications internes à l'entreprise. Nous allons retrouver par exemple les données que les clients postent sur le forum de notre site internet officiel, autre exemple, on va retrouver aussi les avis laissés par les clients via notre application de location de vélos.

De plus, via les appels passant par notre plateforme téléphonique on va retrouver les données clients des appels de services après-ventes qui nous permettent d'adapter la production des produits en usines en fonction des différents retours. Et pour finir, on va retrouver les avis postés sur nos réseaux sociaux.

B. Vue de l'infrastructure

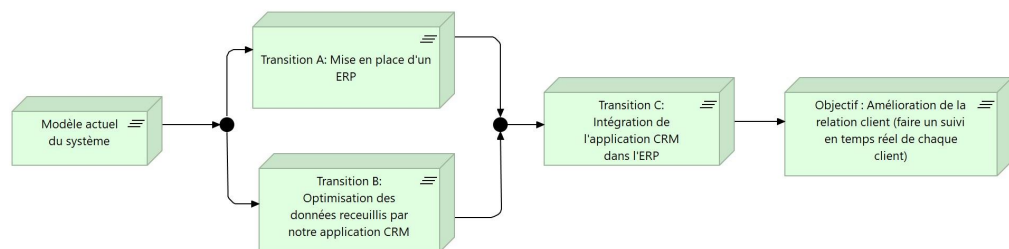


Un premier WAN permet de connecter les différents bureaux composant le siège social. Chaque bureau est équipé d'un réseau LAN pour faire communiquer les postes avec les serveurs des bureaux. Le WAN du siège social est connecté à un WAN globale de l'entreprise qui connecte permet de créer un pont avec nos usines. Dans nos usines, un serveur est dédié pour s'occuper de l'ERP et du côté production de l'entreprise. Ce serveur héberge aussi le portail pour communiquer les informations aux sous-traitants. Le pont entre le siège social et les usines est primordial pour la communication et l'échange des données, notamment au niveau du pôle Recherche et développement.

VI. Phase E & F : Opportunités, Solutions & Migration

Cette dernière partie se consacre à la migration et au futur de l'entreprise.

A. Migration

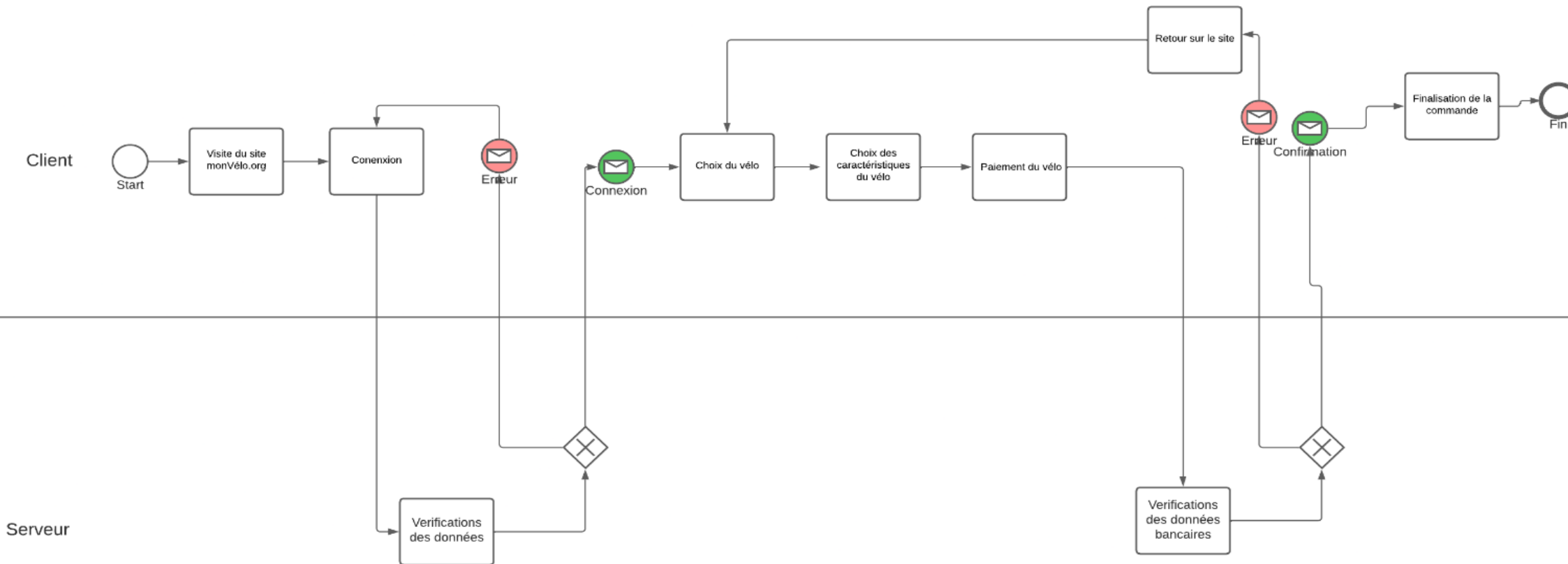


Aujourd'hui, nous utilisons un système d'information comprenant une application de gestion de relation client qui regroupe donc toutes les données client. Cependant, la problématique qui se pose aujourd'hui est liée à ce superflu de données qui est difficilement traitable.

Nous avons pensé à mettre en place un ERP pour remplacer complètement notre système d'information, cet ERP servira à gérer tous les aspects de l'entreprise (inventaire, logistique d'approvisionnement, production, comptabilité, ressources humaines et enfin la relation client).

L'objectif ici, afin d'optimiser les données recueillies par notre application relation client et d'intégrer cette application CRM directement dans l'ERP ce qui permettra de faire un suivi en temps réel de chaque client et ainsi améliorer la relation client.

VII. Diagramme BPM



Voici le diagramme BPMN de l'achat d'un vélo dit 'haut de gamme' dans notre entreprise. On observe une distinction en deux parties : la partie cliente et la partie serveur. En effet, des actions doivent être menées par l'utilisateur (choix de son vélo, connexion, etc..) mais également par le serveur (vérifications, etc...)

On doit au début aller sur notre site internet et puis se connecter afin de savoir à qui, l'entreprise doit concevoir un vélo.

Dès lors que la connexion est réussie (si l'utilisateur a bien renseigné son nom d'utilisateur et son mot de passe, sinon il se crée un compte), il va alors procéder à la conception de son vélo avec les caractéristiques qu'il souhaite avoir, etc... puis doit payer la somme qu'on lui renseigne.

Soit les coordonnées bancaires sont valides et donc le paiement est accepté puis le vélo va être livré chez le client ou bien, ces mêmes coordonnées sont erronées et le paiement ne peut donc pas avoir lieu et l'utilisateur doit en renseigner une nouvelle.