

Etude de cas GMSI
Document stagiaire

Projet SAS

Sommaire :

Objectifs pédagogiques	2
Contexte	3
Cahier des charges.....	4
Vos ressources	5
Annexes	6
Restitution / Evaluation	7

Objectifs pédagogiques

- Acquérir les comportements appropriés en entreprise.
- Identifier les mesures réglementaires régissant la mise en œuvre de l'informatique dans l'entreprise.
- Etre capable d'apporter des solutions rapides à des problématiques perturbant le bon fonctionnement de l'entreprise dans sa production de biens ou de services.
- Etre capable de concevoir un dossier de synthèse, de communiquer et défendre les choix effectués.

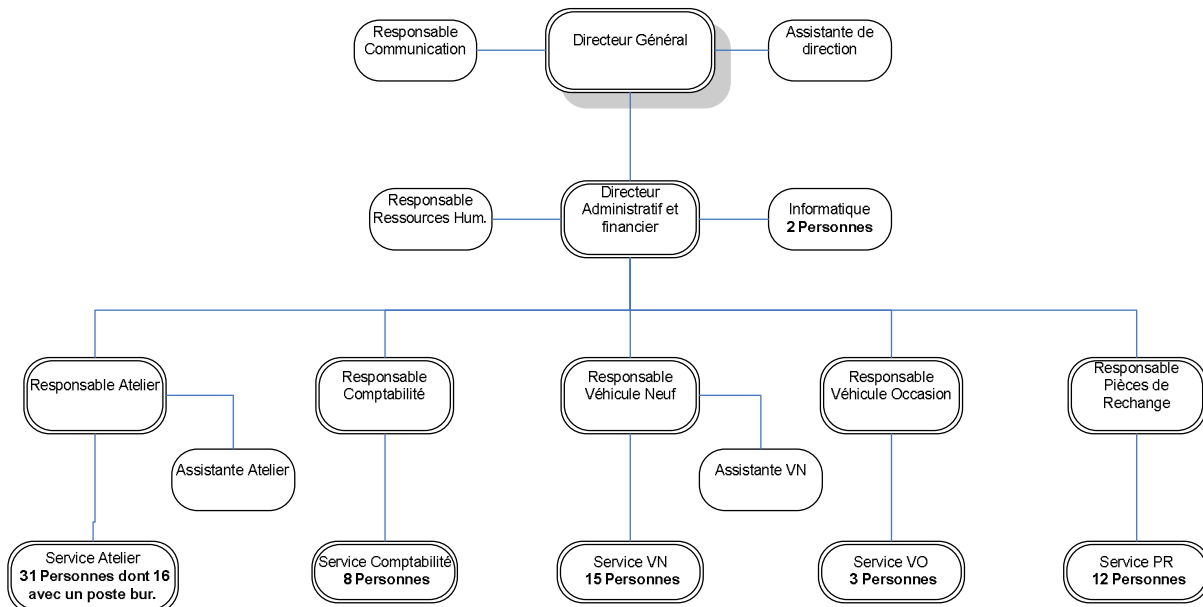
Contexte

Votre entreprise, « nom à définir », ayant pour principale activité la prestation informatique souhaite obtenir la gestion du parc informatique (70 à 80 postes) du concessionnaire « AutoConcept ». Ce dernier souhaite externaliser les prestations informatiques aujourd'hui exécutées par deux informaticiens en internes. D'autres entreprises concurrentes sont aussi en courses.

Votre directeur technique vous charge de réaliser une partie de l'étude avant-vente et vous annonce qu'en cas d'obtention du marché, l'un des deux informaticiens de l'entreprise « AutoConcept » sera recruté. Vous serez chargé de son accueil et son accompagnement au sein de votre entreprise.

Pour mener à bien votre travail, il vous fournit les documents suivants que votre service commercial lui a transmis.

Organigramme de la société « AutoConcept »¹



¹ Sauf indication contraire, toutes les personnes de l'organigramme sont équipées d'un poste bureautique.

Cahier des charges

Votre directeur technique vous demande d'effectuer les actions suivantes :

① → Réaliser une note de synthèse sur les problématiques (du point de vue de la loi) d'utilisation des outils informatiques en entreprise. Il veut savoir ce que la loi l'autorise à mettre en œuvre, et ce que les utilisateurs peuvent faire. Il souhaiterait que vous portiez une attention particulière sur les points suivants :

- Quelles sont les règles régissant l'utilisation des moyens informatiques mis à disposition des salariés,
- Quels moyens doivent être mis en œuvre pour la sécurité des fichiers,
- Quelles informations doivent être portées aux personnes dans l'entreprise concernant l'utilisation des outils informatiques,
- Quelles sont les dispositions légales concernant la mise en place d'une solution de filtrage de contenus en entreprise.

② → Etablir un plan de sécurisation des données :

- politique de sécurité de mot de passe, modalités de communication aux utilisateurs et de mise en œuvre
- mesures immédiates de sauvegarde.

③ → Rédiger des propositions sur les engagements qualité qui seront consignés dans une charte « Qualité Service Client » remise avec la proposition au client. La consigne est de rassurer le client et marquer une différence notable en qualité de service par rapport à l'existant. Il est impératif de faire la différence sur :

- La continuité de service en cas de panne
- Le relationnel client
- La sécurité et la productivité

④ → Rédiger une proposition de mémo qui sera diffusé en interne (notamment aux nouveaux) sur la conduite à tenir chez un client. Il vous conseille de vous appuyer sur les plaintes clients remontées par le service commercial.

Vos ressources

➊ → La responsable des ressources humaines de votre entreprise, Mme Gentille, vous suggère de faire des recherches sur les sites suivants :

- CNIL (rapport d'activité)
- gestiondelapaie.com
- net-iris.fr (rubrique veille juridique)
- olfeo.com
- village-justice.com
-

NB : Sentez-vous libre de faire des recherches sur d'autres sites.

➋ → Pour vous aider dans votre réflexion sur la charte qualité, votre collègue Benoît, dont l'épouse est responsable qualité dans une entreprise, vous suggère de consulter les chartes des entreprises et organismes suivants :

- Fevad
- Brafc
- Mairie de Paris

➌ → Pour comprendre les bonnes pratiques en informatique, votre directeur technique vous suggère de vous renseigner sur les concepts « ITIL » suivants :

- Gestion des incidents
- Gestion de la disponibilité

Annexes

Compte-rendu service commercial :

- La société « AutoConcept » a choisi d'amortir son matériel sur 3 ans. La chef comptable est très réticente à tout renouvellement avant la fin de la période d'amortissement.
- Lenteur de certains postes.
- Crash disque du poste d'un commercial : perte d'exploitation 80 000 euros.
- Intrusion d'un client sur un poste d'une commerciale dépourvu de mot de passe
- Plaintes des utilisateurs sur le service informatique :
 - Délais d'intervention : un poste d'une secrétaire commerciale est parti en SAV durant 2 jours. Elle n'a pas pu terminer un document pour conclure une affaire. Perte : 60 000 euros.
 - Attitudes des techniciens : absence d'explication sur les interventions, ou parfois discours trop techniques
 - Messages intempestifs de « version de Windows pirates »
 - Tenue des informaticiens : « un matin, l'un d'eux est arrivé en jogging pour dépanner un poste alors qu'un commercial était avec un client ». Un autre a répondu de manière déplacée à la demande d'un utilisateur de le dépanner.
 - Une intervention urgente planifiée pour le lundi 10h a été traitée le mercredi à 10h.
 - Un utilisateur du service commercial se plaint que son poste, après plusieurs séjours au SAV, présente toujours les mêmes symptômes.
 - Un utilisateur de la comptabilité soupçonne le SAV d'avoir consulté des documents confidentiels sur son poste lors d'une intervention. Ces informations ont été divulguées à des tiers.
 - Un utilisateur de l'atelier rapporte qu'il a dû insister auprès du service informatique pour retrouver son écran d'origine. Un écran plus petit lui avait été remis après une intervention.
 - Un utilisateur du service « Véhicules d'occasion » se plaint depuis plusieurs mois d'avoir des problèmes avec sa souris. Personne n'a répondu à son problème.
 - Plusieurs utilisateurs se plaignent de l'accueil téléphonique du service informatique.
 - Une bonne partie des utilisateurs se plaignent de voir leurs postes partir en SAV sans savoir quand il reviendra.
 - Un utilisateur signale que son MSN ne fonctionne pas et souhaite que son poste soit réparé rapidement. (NB : la direction a demandé au service informatique de bloquer MSN. Depuis la productivité a considérablement augmentée).

Restitution / Evaluation

- **Formalisation écrite**
 - Synthèse sur l'utilisation de l'outil informatique en entreprise
 - Mesure de sauvegardes des données
 - Charte « Qualité Service Client »
 - Mémo interne

- **Formalisation orale :**
 - Mise en situation professionnelle par une présentation de 15 à 20 mn de la note de synthèse, et des autres documents devant un jury. Il est attendu que vous partagiez votre analyse de la situation sur l'entreprise « AutoConcept » et que vous présentiez vos préconisations.

NB : le temps de parole doit être réparti entre les membres du binôme.

- **Modalités d'évaluation :**
 - Acquérir les comportements appropriés en entreprise (40%)
 - Identifier les mesures réglementaires régissant la mise en œuvre de l'informatique dans l'entreprise (20%)
 - Etre capable d'apporter des solutions rapides à des problématiques perturbant le bon fonctionnement de l'entreprise dans sa production de biens ou de services (15%)
 - Etre capable de concevoir un dossier de synthèse, de communiquer et défendre les choix effectués (25%)