

Projet Cas H - FullDigital



GMSI 15.1 - 15.3

**Groupe 4 : Jaouad RADY, David MINDES
OSSONA, Thibaud DELCOURT**



Table des matières

I-Présentation de l'entreprise	3
A-Domaine d'activité	3
B-Localisation.....	5
C-Organigramme.....	6
D- Rôle de chacun dans l'entreprise.....	7
E-Parc Informatique.....	8
II-Origine du projet	9
III-Objectifs	10
A-Objectif visé	10
B-Gains attendus	11
IV-Analyse du besoin	12
V-Cahier des charges fonctionnel	13
A-Fonctions Principales.....	13
B-Fonctions Contraintes.....	13
VI-Analyse des risques et WBS	14
A-Analyse des risques.....	14
B-WBS	15
VII-Conclusion	16
VII-Annexes	17
A-Charte graphique	17
B-Répartition des tâches	17
C-Structure réseau de l'entreprise	18
D-Calcul des Coûts - Quantification des pertes	18

I-Présentation de l'entreprise

A-Domaine d'activité

La vente de produits en ligne, appelé E-commerce, est une pratique qui a débutée depuis plus de vingt ans, soit dès le début de la démocratisation d'internet.

L'E-commerce consiste à vendre des produits à des clients connectés sur internet depuis chez eux, ou de n'importe où dans le monde. Le produit est alors préparé et envoyé directement à l'adresse mentionnée par le client.

Cette nouvelle pratique est donc une réelle alternative au commerce « classique », sachant qu'aujourd'hui une commande peut mettre moins de 24h à être livrée pour des coûts équivalant à un achat directement en magasin.



Créée le 1^{er} janvier 2013 par Mr Burk Shaeleigh, notre Directeur (né le 03/09/1956 à Paris 16), sur un capital social de 15 000 €, **FullDigital** est un nouveau-né dans le milieu de l'E-commerce (code NAF 4791B).

Spécialisée dans la vente de matériel high-tech (Ordinateurs, Télévisuel, Audio, Mobile, Imprimantes, Réseau...) depuis maintenant 3 ans et 5 mois, l'entreprise a rapidement générée un attrait médiatique qui lui a permis de se hisser au niveau de ses concurrents, dont en voici quelques importants :



Se fournissant auprès des meilleurs du marché, **FullDigital** dispose d'un arsenal de produits conséquent. La liste étant longue, voici quelques exemples de nos fournisseurs :



Basée en France, **FullDigital** est une **SARL** qui propose ses produits sur toute l'Europe, générant en 2015 un chiffre d'affaire de 10M € et compte à ce jour 197 employés.

Son slogan est : ...**A la pointe du numérique.**

Afin de fournir ses produits à ses clients, **FullDigital** possède un service client, qui valide les commandes, reçoit le retour client, répond et modère les utilisateurs directement sur le site.

Une fois une commande validée, celle-ci est envoyée au service logistique qui prépare et envoi le produit à l'utilisateur.

SARL FullDigital

1, Place d'Italie Paris 75013

Tél : 0198745632

Fax : 0198745631

Mail : contact@fulldigital.fr

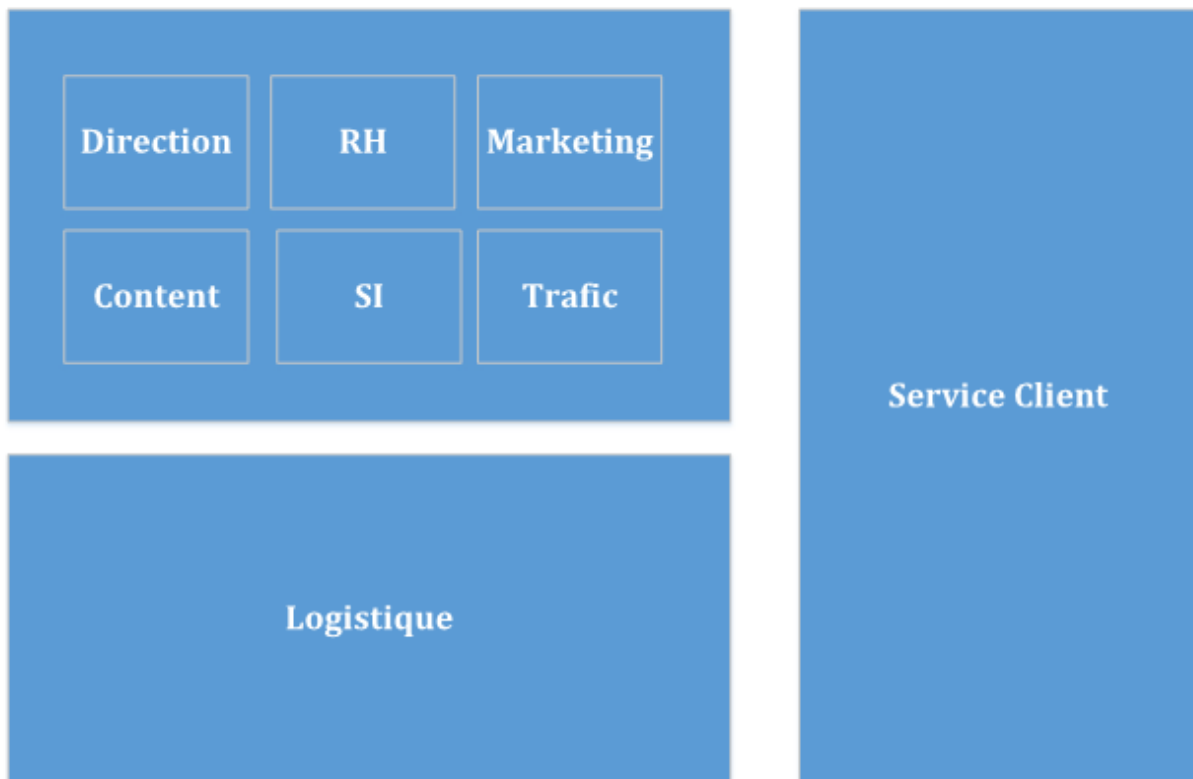
SIRET : 524 826 617 00010

B-Localisation

La société **FullDigital** se situe au 1 Place d'Italie dans le 13^{ème} arrondissement de Paris.

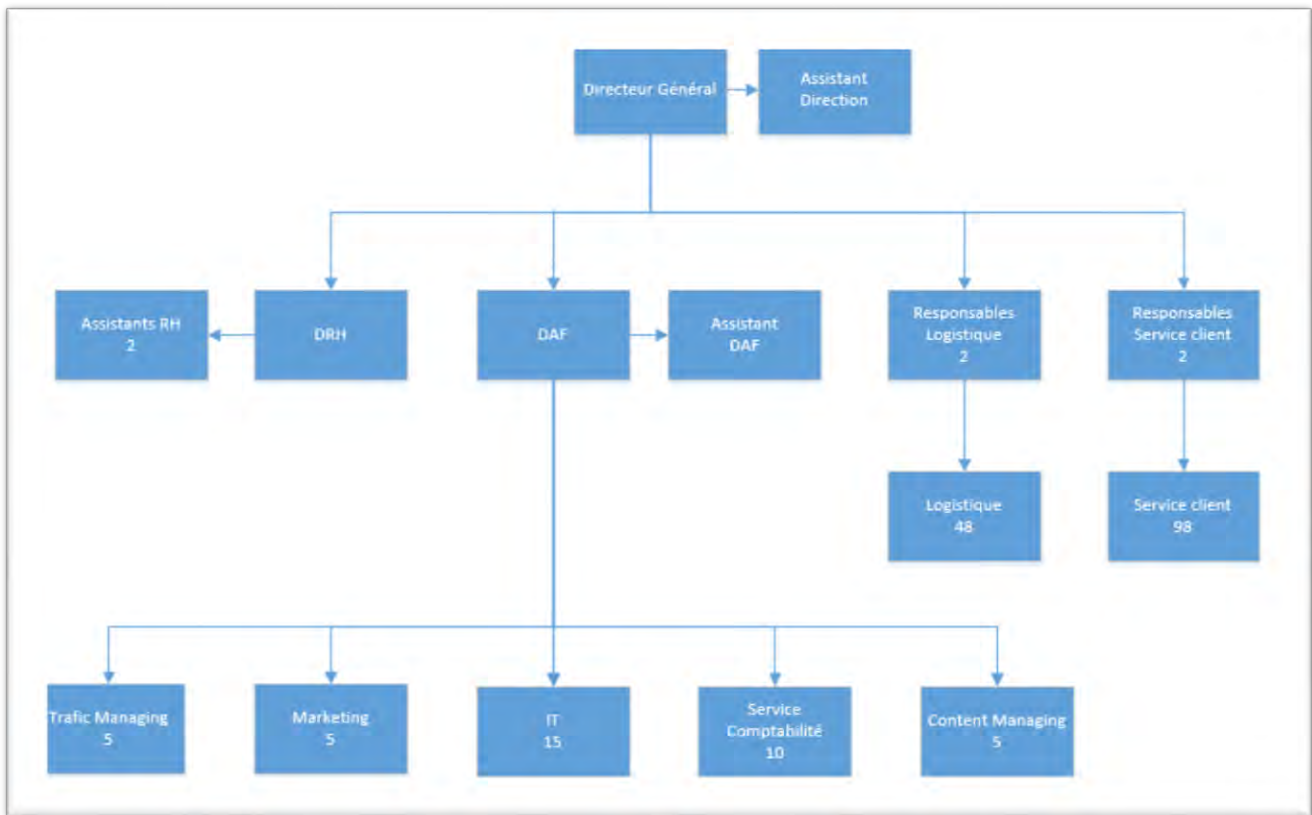
Elle est répartie sur trois bâtiments distincts :

- Un qui regroupe les services Direction, RH, Marketing, Content, Trafic et SI
- Un second où se trouve le service logistique
- Et un dernier hébergeant le service client



[Plan de site](#)

C-Organigramme



Organigramme de la société FullDigital

- **La direction générale** : il définit la stratégie globale de l'entreprise et supervise son exécution.
- **DRH** : La direction des ressources humaines a pour mission de définir la stratégie ressources humaines de l'entreprise, puis, après validation par la direction générale, de la piloter et d'en suivre la réalisation.
- **Logistique** : en charge de délivrer les commandes, gérer les retours, gérer les stocks...
- **Service client** : en charge de gérer les commandes, les clients (mail, phone, ...), SAV
- **DAF** : il gère la stratégie, le budget (CA, ...) et reporte auprès de la direction

- **IT:** en charge de la partie technique de la plateforme (logiciel, sécurité, réseau et téléphonie) et un pôle développement
- **Content Managing :** en charge d'enrichir le catalogue produits (visuels, accroches ...) et produire les contenus liés aux catalogues (conseils, actualités, ...)
- **Marketing:** en charge de gérer le marketing opérationnel (promotion, mise en avant, offre packagée, newsletters ...)
- **Trafic Managing :** en charge de générer du trafic (référencement, publicité, présence dans les médias sociaux ...) et qui modère les contenus contributifs produits par les visiteurs, community manager
- **Service comptabilité :** Ce service s'occupe de la tenue et du suivi de la comptabilité budgétaire, et de la Comptabilité Générale et Analytique

D- Rôle de chacun dans l'entreprise

Nous avons été recrutés dans le service informatique de l'entreprise **FullDigital** à sa création en 2013.

La direction a mandaté un chef de projet et responsable IT **Mr David Mindes** chargé de mener une étude visant à analyser les besoins informatique.

Un responsable du service Développement **Mr Thibaud Delcourt** est spécialisé dans la conception de logiciels informatiques pour les utilisateurs. Il analyse les besoins des utilisateurs pour définir les fonctions du logiciel qu'il doit créer. Il participe ensuite aux phases de tests et peut intervenir sur la maintenance du logiciel.

Le responsable marketing chargé d'élaborer et de proposer à sa direction les grandes lignes de la stratégie commerciale de notre entreprise, **Mr Jaouad Rady**. Pour cela, il recueille les informations sur les attentes de nos clients et sur la concurrence.

Matériel	Fabricant	Modèle	Processeur	R A M	DD	OS	Garentie	Qté	Taille	Prix unitaire	SERVICE
UC	DELL	Optiplex 3040	Intel G4400	4G o	500 Go	Win 8.1 Pro	1 an	87		596,00 €	Tout autre
UC	DELL	Precision 5810	Xeon E5-1620	8G 0	500 Go	Win 8.1 Pro	1 an	5		1 565,00 €	Developpement
UC	DELL	Optiplex 7020	Intel Core 5	4G o	500 Go	Win 8.1 Pro	1 an	10		680,00 €	IT
ECR	DELL	UltraSharp 24						10	24"	289,00 €	Developpement
ECR	DELL	E1916H						97	19"	119,00 €	Tout autre
SRV	DELL	R630	Xeon E5-2630 x2	64 Go	2,4 To	Win srv 2012 R2 Standard		1		4 619,00 €	IT
SRV	DELL	R230	Xeon E3-1200	16 Go	4 To	Win srv 2012 R2 Standard		2		979,00 €	IT
Licence	Microsoft	Windows server 2012 R2 Standard						1		611,00 €	IT
Routeur	CISCO	Small business R20-325						1		329,00 €	IT
Switch	DLINK	DES-1210-52						6		279,00 €	IT
IMP	HP	LASER JET PRO M402 Monochrome						8		220,00 €	Tout autre
IMP	HP	LASER JET 400 Color						1		631,00 €	Client

Voici dans ce tableau l'ensemble de notre parc informatique actuel. Il est réparti par service et avec un prix unitaire pour avoir une vision globale

II-Origine du projet

Après plusieurs années de très forte croissance, la société **FullDigital** doit maintenant répondre à différents enjeux concernant son système d'information afin de maîtriser son évolution au travers d'un schéma directeur informatique.

Ces enjeux sont de différents ordres :

Financiers (poursuivre la croissance de l'entreprise), organisationnels et technologiques (assurer la continuité de l'activité), environnementaux.

Analyse de l'état initial :

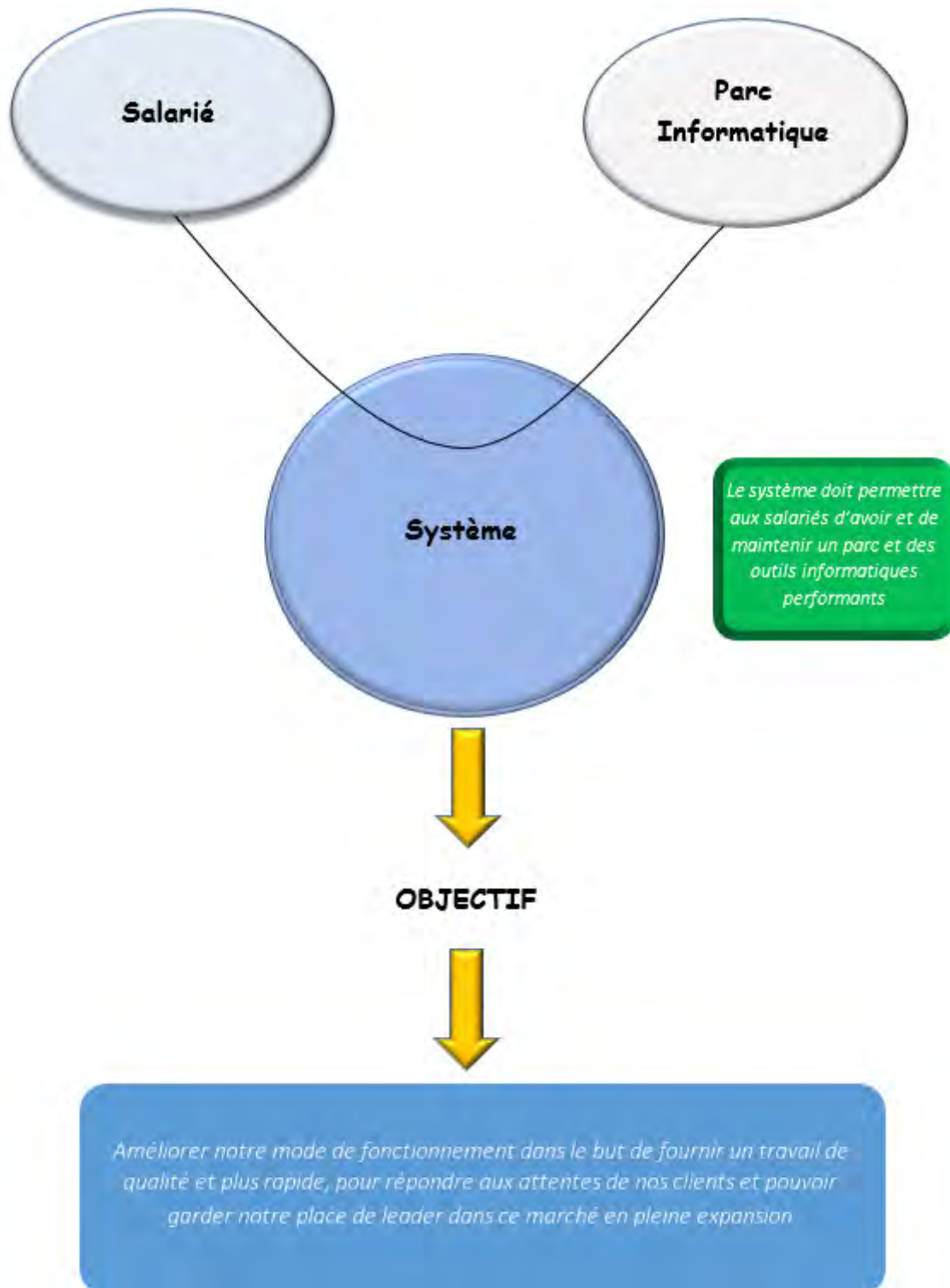
Existant	Conséquence	Coût
Pas de PC Portable Service Marketing	Perte de Production	49 000 €
Débit lent, ralentissement du réseau	Défaillance des PCs et des Serveurs	103 200 €
Surconsommation d'électricité	Factures Elevées	12 500 €
Non respect des normes	Amendes	75 000 €
Pas de supports aux utilisateurs	Perte de temps / Activité	83 500 €
TOTAL		323 200 €

Après une analyse de notre système informatique, nous avons référencés différents problèmes ; en voici la liste :

- **Pas d'ordinateur portable pour le service marketing (en déplacement)**
- **Débit lent, ralentissement du réseau (actuellement à 10Mo)**
- **Pas de messagerie interne**
- **Surconsommation d'électricité : les postes restent allumés toutes les nuits**
- **Pas de Recyclage du matériel en fin de vie**
- **Pas de redondance serveur http**
- **Pas de tutoriels informatiques pour les employés**
- **Pas de site intranet**
- **Non-respect des normes**

III-Objectifs

A-Objectif visé



B-Gains attendus

Dysfonctionnements	Coût	% Gains attendus	Coût des Gains
Ergonomie	49 000 €	95%	46 550 €
Qualité réseau	103 200 €	80%	82 560 €
Stratégie d'économie d'énergie	12 500 €	90%	11 250 €
Respect des normes	75 000 €	95%	71 250 €
Gestion des incidents	83 500 €	80%	66 800 €
TOTAL	323 200 €	86%	278 410 €

Voici un tableau récapitulatif du coût des gains attendus tout en respectant les axes d'amélioration suivants :

- Pas d'ordinateur portable pour le service marketing (*en déplacement*) → **Equiper les 5 membres du service, d'ordinateurs portables (améliorer la productivité)**
- Débit lent, ralentissement du réseau (*actuellement à 10Mo*) → **Mettre en place la fibre (>= 400Mo)**
- Pas de messagerie interne → **Mettre en place un serveur Exchange**
- Surconsommation d'électricité : les postes restent allumés toutes les nuits → **Mise en place d'une stratégie d'arrêt des postes des services sauf pour les services DIRECTION & IT**
- Pas de Recyclage du matériel en fin de vie → **Mise en place d'une campagne de gestion de recyclage**
- Pas de redondance serveur http → **Mettre en place un deuxième serveur**
- Pas de tutoriels informatiques pour les employés → **Création de tutoriels et mise à disposition aux employés sur le réseau**
- Pas de site intranet → **Création d'un site intranet pour améliorer la vie de la société**

➤ Non-respect des normes → **Respect des Normes Suivantes :**



- **Norme Energy star**, label apposé sur différents produits qui respectent les normes environnementales tels que les ordinateurs ou encore les éclairages...
- **Norme DEEE**, les producteurs d'équipements électriques et électroniques (EEE) ont pour obligation d'assurer l'enlèvement et le traitement de leurs produits en fin de vie.
- **Norme 80Plus**, elle certifie qu'au moins 80 % de l'énergie reçue en entrée est effectivement transmise à la machine.
- L'**ISO/CEI 27001** est une norme internationale de système de gestion de la sécurité de l'information

IV-Analyse du besoin

Récapitulatif sous forme d'un tableau de fonction avec mention des situations de vie :

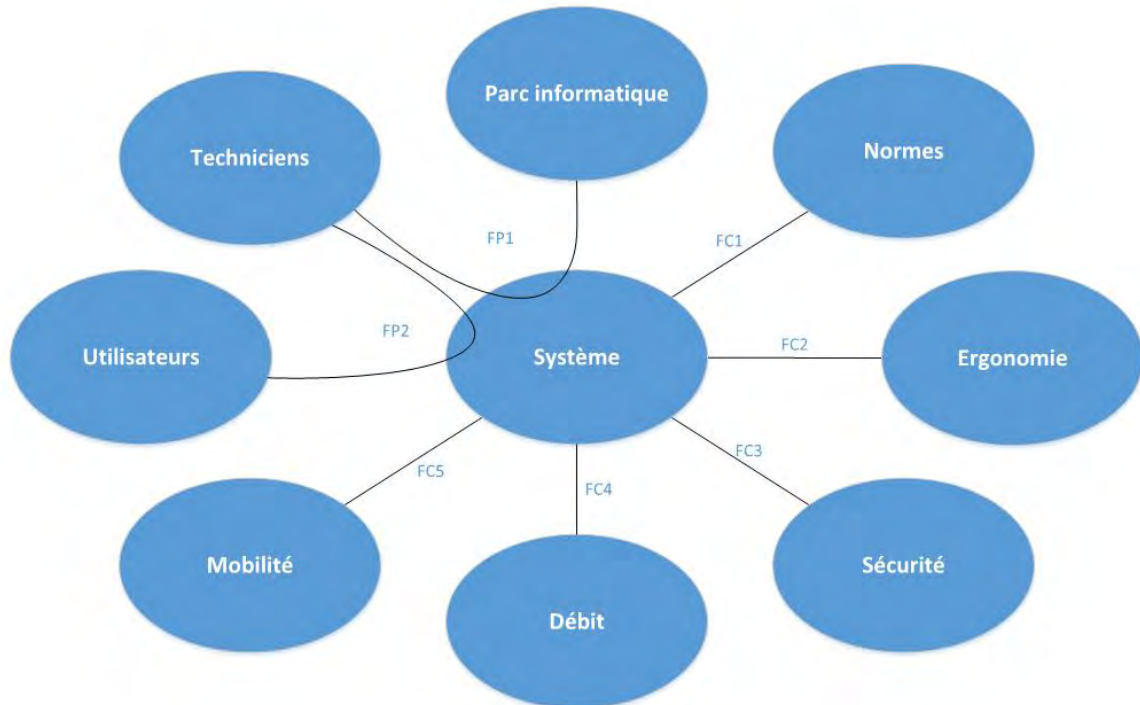
- ✓ Recyclage
- ✓ Sauvegarde Serveur
- ✓ Qualité Réseau
- ✓ Ergonomie

Tableau des fonctions :

Fonctions du Système	Situation de Vie			
	Recyclage	Sauvegarde Serveur	Qualité Réseau	Ergonomie
Fonctions Principales				
FP1 : Le système doit permettre aux techniciens de gérer le parc informatique				
FP2 : Le système doit permettre aux techniciens d'assurer une continuité de service aux utilisateurs				
Fonctions Contraintes				
FC1 : Le système doit respecter les normes				
FC2 : Le système doit être ergonomique pour les utilisateurs				
FC3 : Le système doit respecter la sécurité des données				
FC4 : Le système doit permettre un bon débit				
FC5 : Le système doit permettre de travailler en mobilité				

V-Cahier des charges fonctionnel

Pour analyser les besoins et identifier les fonctions de service de notre système, nous utilisons un « Diagramme Pieuvre ».



A-Fonctions Principales

- **Fonction Principale 1** : Le système doit permettre aux techniciens de gérer le parc informatique (*Recyclage*)
- **Fonction Principale 2** : Le système doit permettre aux techniciens d'assurer une continuité de service aux utilisateurs (*pas de redondance serveur*)

B-Fonctions Contraintes

- **Fonction contrainte 1** : Le système doit respecter les normes (*gestion de l'alimentation des postes*)
- **Fonction contrainte 2** : Le système doit être ergonomique pour les utilisateurs (*pas de messagerie interne/pas de mobilité des machines*)

- **Fonction contrainte 3** : Le système doit respecter la sécurité des données (*serveur de sauvegarde*)
- **Fonction contrainte 4** : Le système doit permettre un bon débit (*réseau trop faible*)
- **Fonction contrainte 5** : Le système doit permettre de travailler en mobilité (*pas d'ordinateur portable*)

VI-Analyse des risques et WBS

A-Analyse des risques

ANALYSE DES RISQUES									
Date	Catégorie	Risque	Probabilité	Impact	Poids	Prévention	Probabilité2	Impact2	Poids2
07/06/2016	Humain	Absence d'un collaborateur	1	2	2	Répartition des tâches	1	1	1
07/06/2016	Humain	Mauvaise Qualification	1	3	3	Formations Adéquates	1	2	2
07/06/2016	Environnemental	Amende	2	4	8	Respect des normes	1	2	2
07/06/2016	Environnemental	Pollution	2	3	6	Campagne de Prévention	1	1	1
07/06/2016	Matériel	Non livraison	1	4	4	Anticipation des Stocks	1	2	2
07/06/2016	Matériel	Pannes	3	4	12	Maintenance Préventive	1	2	2
07/06/2016	Délais	Non respect des délais	1	2	2	Optimiser le suivi	1	1	1
07/06/2016	Délais	Non aboutissement du Projet	1	4	4	Mener à bien chaque tâche	1	2	2

Voici un tableau synthétisant notre analyse des risques, dans lequel nous les avons répertoriés par catégorie et évalué leurs poids (en risque) avant et après prévention

B-WBS

Work Breakdown Structure (WBS) (en anglais ; en français : **structure de découpage du projet - SDP** ; le sigle anglais étant le plus souvent utilisé) est une décomposition hiérarchique, axée sur les tâches et activités, du travail que l'équipe de projet doit exécuter pour atteindre les objectifs du projet et produire les livrables voulus.

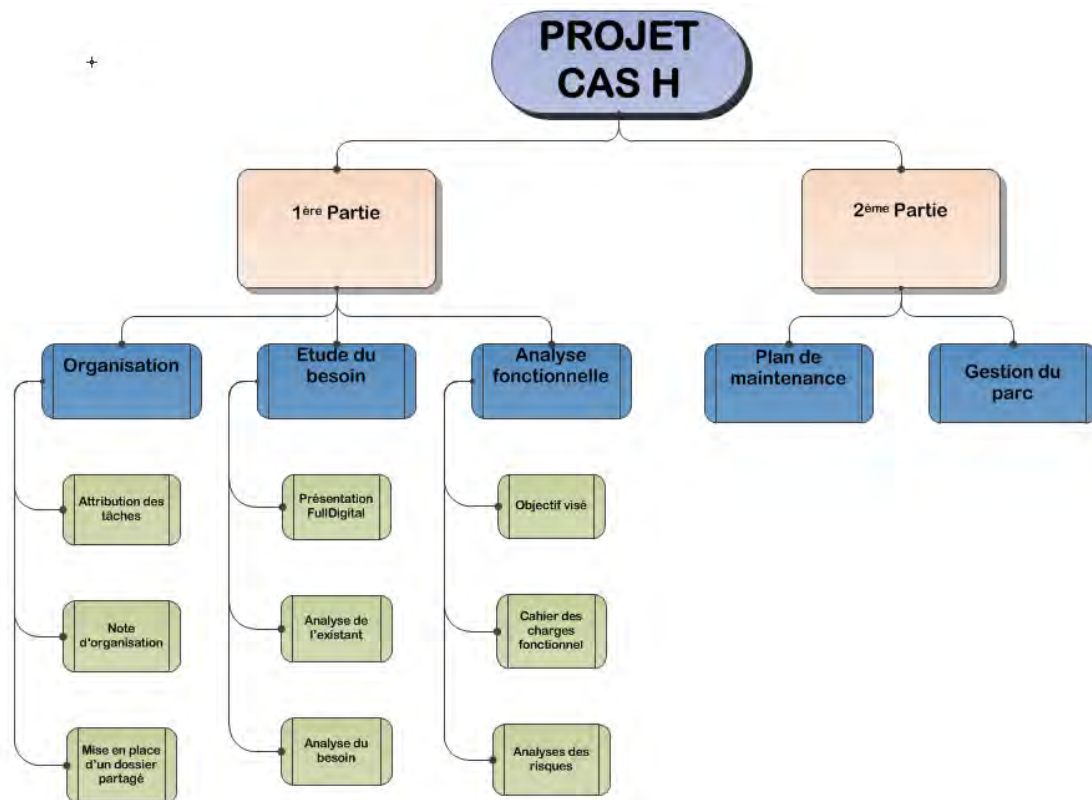


Schéma représentatif d'un WBS pour notre Projet Cas H

VII-Conclusion

Grâce à une bonne analyse des besoins et une étude approfondie du fonctionnement de notre société, nous pouvons nous rendre compte qu'une nette amélioration est possible.

En effet en améliorant notre mode de fonctionnement et la qualité de nos outils, la qualité de notre travail sera bien meilleure.

Ce qui nous permettra d'être dans des conditions optimales pour répondre aux attentes de nos clients et ainsi augmenter la notoriété de notre société vis-à-vis de nos concurrents, dans ce marché qui est en pleine expansion.

A-Charte graphique

Pour la rédaction de notre dossier nous avons utilisés la police : Comic Sans MS.

Pour les titres principaux la taille est de : 20.

Pour les sous-titres la taille est de : 16.

Pour le contenu la taille est de : 11.

B-Répartition des tâches

Conception du logo → Thibaud

Présentation de l'entreprise → David, Thibaud, Jaouad

Etude parc informatique → David, Jaouad

Analyse de l'état initial → Jaouad, David, Thibaud

Objectif visé → David, Thibaud, Jaouad

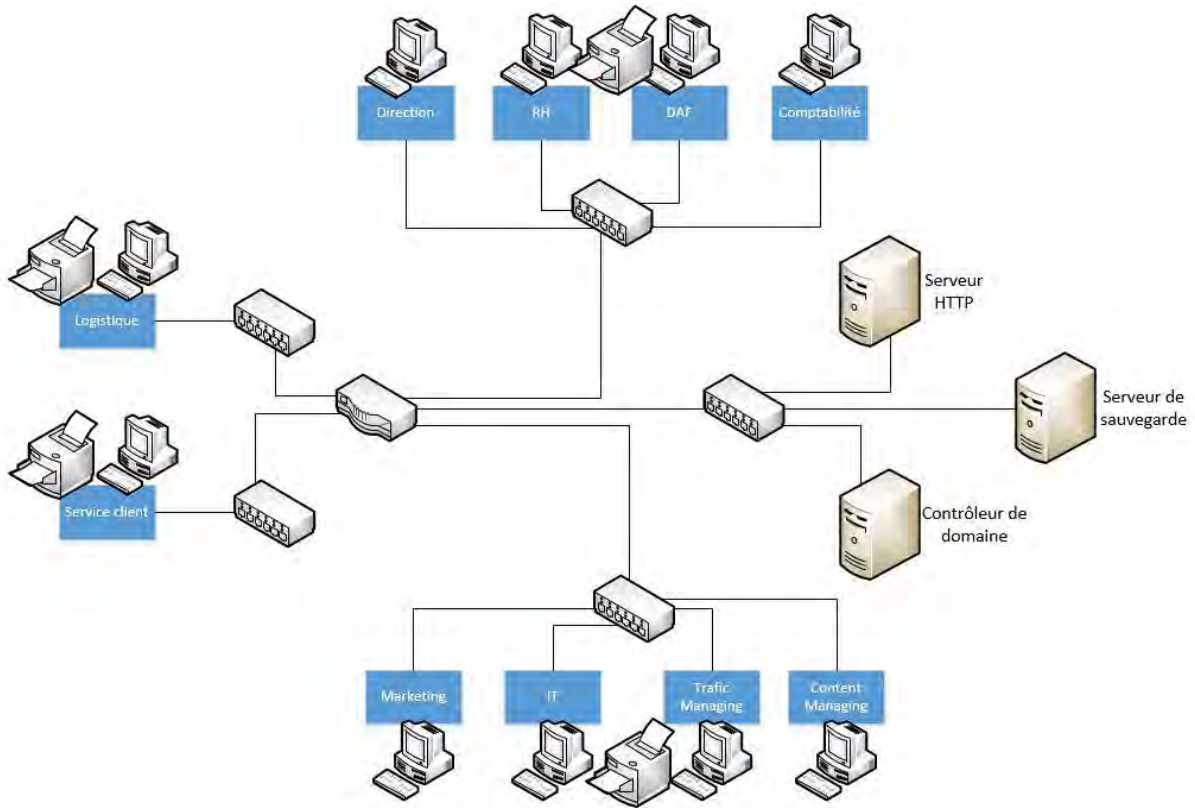
Gain attendu → David

Analyse du besoin → Jaouad

Cahier des charges fonctionnelles → Jaouad, David, Thibaud

Analyse des risques et WBS → David, Jaouad

C-Structure réseau de l'entreprise



D-Calcul des Coûts - Quantification des pertes

- Le coût horaire moyen des salariés est de 19,50€ Brut

Calcul d'un taux horaire

Définition du coût horaire :

Le taux horaire correspond au coût d'une heure de travail.

La formule pour calculer un taux horaire est la suivante :

Taux horaire = Salaire / Nombre d'heures

Salaire (en €) :	2944
Nombre d'heures :	151
	=
Taux horaire (en €/h) :	19.5

-

- Perte de production marketing (pas de PC portable). 2h/jour → **49000€ /annuelle**

- Pertes des défaillances des PC et des serveurs (Débit réseau faible, surcharges de mémoire, arrêt des serveurs suite à une trop forte activité, pas de redondance serveur http, surchauffe, coupures électriques...). Le temps estimé de ces défaillances → 4h/semaine pour l'ensemble des PC (102) et 1h/semaine des Serveurs (3) en moyenne sachant qu'il y a 252 jours ouvrés (sans les congés), soit un coût de **103200€/annuelle**.

- Perte en économie d'énergie → **12500€/annuelle** (écran- Pc).

- Le non-respect des normes a un coût pouvant aller jusqu'à **75000€**. L'amende peut s'élever à **1500€** par équipement lorsqu'il ne contribue pas à la collecte sélective et au traitement des **DEEE**. Les distributeurs peuvent se voir infliger une amende qui peut atteindre **450€** par **EEE**, s'ils n'assurent pas la reprise « un pour un » d'un équipement électrique et électronique usagé.

- Perte de temps de travail (pas de messagerie interne, pas d'aide informatique, pas de site intranet) 10min/jour pour chaque employé en service en moyenne.

$$\text{Calcul } [((10/60)*252)*102]*19.5 \rightarrow \mathbf{83500€}$$