

Cas pratique 1 : QCU

Cas pratique 2 : Cartographie du SI

Cas pratique 3 : Cartographie applicative

Cas pratique 4 : SI inter-organisationnel

Cas pratique 1 : QCU

Pour chaque définition, trouvez la bonne et unique réponse et justifiez-la.

Définition	a	b	c	d
1. Système qui regroupe les données des autres systèmes afin de fournir aux dirigeants des données pertinentes pour la prise de décision.	STT	SAD	SIG	SID
2. Système qui exécute et enregistre l'ensemble des transactions quotidiennes et courantes.	STT	SAD	SIG	SID
3. Système qui fournit des indicateurs et rapports quotidiens aux gestionnaires.	STT	SAD	SIG	SID
4. Application qui vise à optimiser les flux logistiques physiques de l'organisation de la demande client aux approvisionnements.	CRM	SCM	SIRH	SI Finance
5. Application qui permet le traitement et l'analyse des données clients et prospects.	CRM	SCM	SIRH	SI Finance
6. Application qui couvre l'ensemble des processus opérationnels RH.	CRM	SCM	SIRH	SI Finance
7. Application conçue pour répondre aux besoins propres d'une organisation.	Application spécifique	Progiciel	Logiciel libre	Freeware
8. Application standardisée conçue et commercialisée par un éditeur.	Application spécifique	Progiciel	Logiciel libre	Freeware

Cas pratique 2 : Cartographie du SI

Electronext est une entreprise qui fabrique et importe des composants électroniques de robots industriels. L'entreprise située à Paris a connu une très forte croissance ces dernières années en passant de 2 à 35 millions d'euros de CA en 15 ans. Le nombre de collaborateur a également sensiblement augmenté. Il y a moins de 10 ans le dirigeant suivait l'intégralité des dossiers des commandes au suivi de la production et jusqu'au suivi après-vente. Aujourd'hui, l'entreprise employant 70 personnes est structurée en trois directions: « Commerciale », « Production Logistique » et « Administrative et Financière ».

Uniquement présente sur le marché B2B, Electronext a des clients et partenaires fabricants, assembleurs et réparateurs de robots industriels. L'entreprise était surtout reconnue pour sa réactivité et la qualité du suivi de son dirigeant. Doté d'un bon sens relationnel et d'une très bonne mémoire, celui-ci contrôlait l'ensemble de ses commandes et s'occupait de la relation avec chaque client.

Le dirigeant ne peut plus suivre tous les dossiers et les atouts qui ont fait la force d'Electronext se réduisent au fil de son développement. Cette dégradation s'est concrétisée lorsque l'entreprise a perdu trois clients importants il y a quatre mois. Ces trois partenaires historiques d'Electonext lui reprochent :

- la baisse de la qualité du suivi: les commerciaux en charge de leurs dossiers ne connaissaient pas l'historique de la relation et leurs attentes spécifiques ;
- des retards de livraison: Electronext a connu un important problème d'approvisionnement dû à un manque d'anticipation sur des références provenant d'Asie. Les retards de livraison ont causé pour plusieurs clients un blocage complet de leur production.

Le dirigeant entend faire évoluer le SI de l'entreprise, actuellement uniquement composé d'un SI Comptable, afin de répondre à ces alertes.

1. *Après avoir défini le CRM (Customer Relationship Management), présentez les bénéfices attendus d'un CRM pour Electronext.*
2. *Après avoir défini le SCM (Supply-Chain Management), présentez les bénéfices attendus d'un SCM pour Electronext.*
3. *Au-delà de ces deux périmètres fonctionnels, préconiserez-vous d'informatiser d'autres fonctions de l'entreprise ? Justifiez votre propos.*

Cas pratique 3 : Cartographie applicative

Vous venez d'intégrer le cabinet Expert Pro et Associés. Le cabinet connaît depuis quatre ans un fort développement. La croissance organique de l'entreprise a notamment été complétée par l'acquisition de quatre cabinets. Le dirigeant observe aujourd'hui plusieurs difficultés organisationnelles :

- Le rachat de certains des cabinets et la centralisation des locaux sur un nouveau site ont entraîné un turn-over important de l'équipe l'année dernière. Cette rotation des équipes a entraîné une baisse des relations entre les équipes du cabinet et certains clients.
- Le cabinet, issu du rapprochement de cinq cabinets, travaille avec plusieurs logiciels couvrant les mêmes fonctionnalités. Les interfaces entre les applications sont inexistantes et nécessitent de multiples saisies par les collaborateurs. Le dirigeant ne dispose pas d'un tableau de bord consolidé.

Ces problèmes organisationnels commencent à se faire ressentir sur certains clients qui ont fait part de leur agacement face à la rotation des équipes et à la perte d'informations.

Pour améliorer la situation, le cabinet a fait appel à un consultant spécialisé dans la modernisation des systèmes d'information. Celui-ci recommande de procéder à une démarche d'urbanisation du SI. Il préconise aussi d'intégrer rapidement un CRM.

Compte tenu des coûts associés, le dirigeant souhaite s'assurer de l'intérêt de ces préconisations, pour cela il vous demande de les analyser.

Travail à faire

1. *Expliquez les enjeux d'une démarche d'urbanisation pour le cabinet.*
2. *Après avoir défini le terme de « cartographie », précisez les différentes vues du système d'information à appréhender.*
3. *Expliquez les apports d'un CRM pour le cabinet Expert Pro et Associés.*

Urbanisation du système d'information de l'État

La démarche d'urbanisation

La démarche d'urbanisation du Système d'information (SI) est ainsi nommée du fait des nombreuses analogies pertinentes avec l'urbanisation des villes : cartographies et « plan d'occupation des sols », découpage en quartiers, îlots..., infrastructures communes de transports, réglementation générale, etc. Adaptée aux systèmes d'information, cette démarche vise à les simplifier, à optimiser l'emploi des ressources nécessaires à leur fonctionnement et leur entretien et à les rendre plus réactifs et flexibles par rapport aux évolutions des métiers et de leurs environnements.

Les SI sont par nature complexes. Il est nécessaire de s'organiser en conséquence avec l'ensemble des acteurs, d'agir très en amont dès la réflexion stratégique métier, et de se doter de principes et règles communes pour une meilleure coopération ; ainsi chaque évolution locale contribue aux objectifs globaux.

Concrètement, cette démarche poursuit plusieurs objectifs pour assurer l'alignement des transformations du SI avec le métier, sa stratégie, ses besoins et ses contraintes :

- la capacité à mieux visualiser et représenter l'état du SI et des évolutions en cours ;
- l'optimisation de l'emploi des ressources (infrastructure, applicative, données, fonctionnalités, processus...);
- la réactivité et la flexibilité (modularité, subsidiarité, découplage) du SI lui-même ;
- la simplification du SI globalement.

La démarche d'urbanisation animée par la Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC) doit ainsi amener : transparence, agilité, moindre coût et interopérabilité. Pour atteindre ce résultat, il faut accepter de se lancer dans une démarche permanente, de long terme, qui doit être comprise et acceptée par tous les acteurs du système d'information (métier, MOA, MOE), qui doit rester pragmatique (éviter le dogme à tout prix), et qui doit privilégier les opportunités liées aux projets plutôt que d'être universaliste.

Le cadre commun d'urbanisation SI de l'État ou cadre d'architecture d'entreprise appliqué au SI de l'État

La première version du cadre commun d'urbanisation du SI de l'État a été réalisée avec tous les ministères en impliquant leurs urbanistes et leurs DSI, sous l'impulsion de la DINSIC (la Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État), et a été confrontée à un avis expert externe. La communauté des urbanistes du SI de l'État, animée par la DINSIC est maintenant effective depuis deux ans.

Le cadre commun d'urbanisation :

- établit les principes constituant la doctrine générale applicable par l'ensemble des acteurs pour la transformation du SI de l'État, tout en laissant la souplesse nécessaire aux instances de gouvernance des projets ;
- recense les activités de la DSI, des maîtrises d'ouvrage et des métiers ayant vocation à contribuer à la démarche d'urbanisation. Il s'agit d'un guide pour identifier ...

...

les processus et acteurs clés, notamment au sein de la conduite de projet et du pilotage stratégique;

- consolide la base de connaissance des différents composants du système d'information, en se basant sur un processus industriel d'entretien de la connaissance. À cette fin, chaque ministère doit mettre en place ce processus et l'outiller. Pour les ministères n'en disposant pas, une offre interministérielle sera proposée dans les prochains mois.

Enfin, en annexe, figurent notamment :

- des nomenclatures de référence sur lesquelles les ministères doivent s'aligner, dont en particulier le « plan d'occupation des sols » (POS) fonctionnel;
- un métamodèle pivot décrivant tous les concepts de la démarche, à des fins notamment de structuration des outils de cartographie et de gestion du patrimoine SI;
- des propositions d'« indicateurs » pertinents pour mesurer la maturité de la démarche d'urbanisation.

La version 1.0 du Cadre commun d'urbanisation du SI de l'État a été publiée le 16 novembre 2012. Il s'agit de la version « en vigueur » du cadre. La version 3.1.1 du POS du SI de l'État a été publiée le 26 juillet 2016. [...]

Cadre commun d'architecture des référentiels de données

La gouvernance des données est l'un des objectifs majeurs de la démarche d'urbanisation. Sa mise en place consiste en premier lieu à considérer les données manipulées par l'État comme un actif stratégique, et à ce titre assurer leur gestion comme telle : recensement, responsabilité, standardisation, faciliter l'accès, la diffusion, la réutilisation, le partage et l'archivage sécurisé pour en maximiser la valeur.

Parmi les données manipulées, échangées, traitées par l'ensemble des acteurs, des activités, des processus, des outils numériques ou non, que composent le système d'information de l'État français, certaines ont des caractéristiques particulières : réutilisation, duplication, transversalité, valeur (notamment par rapport aux processus métiers), impact. Le concept de « données de référence » est utilisé pour désigner ce type de données. Le terme « référentiels de données » désigne les outils informatiques nécessaires à la gestion de ces données dans le temps et leurs mises à disposition des autres applications, systèmes d'information ou utilisateurs. Les référentiels de données sont des applications clés pour l'ensemble du SI de l'État, et souvent même pour des acteurs externes à l'État. Ils sont la pierre angulaire de toute la démarche d'urbanisation du SI de l'État. L'efficacité, la qualité, la pérennité et l'agilité de telles applications est un objectif majeur des travaux d'urbanisation du SI de l'État, raison pour laquelle un cadre spécifique leur est consacré.

« Les documents de référence du SI de l'État »,
direction interministérielle du numérique, du SI et de la communication de l'État

Cas pratique 4 : SI inter-organisationnel

L'entreprise Amadeus a été fondée en 1987 à l'initiative de quatre compagnies aériennes (Air France, Ibéria, Lufthansa et SAS) afin de proposer une solution GDS – *Global Distribution System* ou Système de réservation informatique. Amadeus a développé une plateforme de gestion des réservations en ligne (annexe). La société fait appel à votre cabinet afin qu'il analyse les risques spécifiques au système de réservation informatique.

Annexe

La gestion des réservations chez Amadeus

Les GDS sont des plateformes électroniques de gestion des réservations qui permettent aux agences de voyage de connaître en temps réel l'état du stock des différents fournisseurs de produits touristiques (compagnies aériennes, ferroviaires et maritimes, chaîne d'hôtels, sociétés de location de voitures, voyagistes, etc.) et de réserver à distance. Les GDS ont été développés par les compagnies aériennes pour simplifier et automatiser la gestion des réservations.

Les clients d'Amadeus représentent toutes les parties prenantes du voyage :

- fournisseurs de voyages : compagnies aériennes, des hôtels, compagnies terrestres et maritimes (location de véhicules, compagnies ferroviaires ou de ferries...);
- vendeurs de voyages : agences de voyages (d'affaires ou touristique, en agence ou par Internet);
- acheteurs de voyages : entreprises ou voyageurs.

Déroulement d'une réservation :

1. La compagnie aérienne charge ses vols dans le système de réservation d'Amadeus.
2. Le client interroge une agence de voyages sur les vols disponibles.
3. La réservation est effectuée sur la plateforme Amadeus.
4. L'agence de voyages crée le dossier de réservation.

Travail à faire

1. *Après avoir défini la notion de SI interorganisationnel, expliquez en quoi le système de réservation Amadeus en constitue un exemple.*

Amadeus distribue la plupart des compagnies mondiales. Les compagnies uniquement distribuées par Amadeus chargent en temps réel leur programme de vol, leurs places disponibles à la vente et les tarifs associés.

Travail à faire

2. *Précisez les atouts du système pour les acteurs du voyage.*
3. *Identifiez les risques inhérents à l'utilisation d'un tel système.*