

ETUDE DE CAS CLOTURES ET BARRIERES

L'entreprise **Clôtures et barrières**, dirigée par Chantal Escata, fabrique des clôtures et des barrières pour les particuliers comme pour les entreprises. À la veille d'un développement international important, la directrice générale s'interroge sur le système d'information de son entreprise et sur la place de la fonction informatique dans celle-ci. Elle a fait venir, pour la seconder dans cette réflexion, un consultant en système d'information, Monsieur Davy Gomella.

Dossier n° 1 : Élaboration d'un tableau de bord de la fonction informatique

Chantal Escata souhaiterait avoir un tableau de bord de la fonction informatique de son entreprise. Ce tableau de bord devra regrouper des indicateurs pertinents reflétant le mieux possible l'activité de la fonction Informatique dans l'entreprise **Clôtures et barrières** et ses problématiques. Ce tableau devra être présenté sous forme structurée, afin de rendre sa lecture plus aisée.

1. À partir des éléments de l'**annexe A**, concevez un tableau de bord de la fonction informatique de l'entreprise *Clôtures et barrières* le plus pertinent, le plus synthétique (pourcentages) et le plus lisible possible.
2. Après avoir rappelé ce qu'est la gouvernance d'un système d'information, indiquez si le tableau de bord que vous venez d'élaborer permet de réaliser cette gouvernance du système d'information de l'entreprise *Clôtures et barrières*.
3. Après avoir rappelé ce qu'est une stratégie informatique, indiquez si les trois projets de systèmes d'information décrits dans l'**annexe A** vous paraissent révéler une stratégie informatique claire. Justifiez votre réponse.
4. Rappelez le lien existant entre la stratégie d'une organisation et son schéma directeur informatique.

Dossier n° 2 : Repérer les caractéristiques d'un système d'information

1. À partir de l'**annexe B**, caractérisez l'architecture informatique de l'entreprise *Clôtures et barrières*, indiquez son intérêt pour l'entreprise et citez d'autres architectures informatiques.
2. Chantal Escata est-elle satisfaite de son système d'information ? Avez-vous des suggestions d'amélioration du système d'information de l'entreprise *Clôtures et barrières* à proposer ?
3. Quel peut être l'intérêt d'un audit de la fonction Système d'information dans l'entreprise *Clôtures et barrières* ?

Dossier n° 3 : Conduite de projet de systèmes d'information

Chantal Escata a décidé de mettre en place un gestionnaire d'entrepôts de données (**annexe C**).

1. Indiquez l'intérêt d'un gestionnaire d'entrepôts de données pour l'entreprise *Clôtures et barrières*.
2. À partir de l'**annexe C**, repérez, nommez et caractérisez dans un tableau, en quelques mots, les six grandes étapes de la réalisation du projet **Entrepôts de données**.

Annexe A : Éléments du tableau de bord

Budget de la direction des systèmes d'information	
Budget matériels :	100 000 €
Budget logiciels :	200 000 €
Prestataires de services :	180 000 €
Rémunération du personnel :	350 000 €
Formation du personnel :	170 000 €

L'excédent brut d'exploitation de l'entreprise *Clôtures et barrières* s'élève à 20 millions d'euros et le budget de l'investissement global de l'entreprise à 3 millions d'euros.

Actuellement, les projets de systèmes d'information suivants, issus du schéma directeur de l'informatique de l'entreprise *Clôtures et barrières*, sont en cours de réalisation :

- *Migration de la messagerie open source de l'entreprise vers une messagerie Microsoft Exchange* : coût 12 000 € ; budget-temps : 5 jours/personne ; déjà réalisé : 3 jours/personne ; reste à faire : 4 jours/personne.

- *Migration de 80 postes informatiques sous Windows XP vers le système d'exploitation Linux* : coût 30 000 €. Il est prévu 48 jours/personne. Deux techniciens ont déjà passé, au total, 32 jours sur le projet et ils prévoient d'en passer encore 20 jours au total.

- *Migration de la téléphonie commutée de l'entreprise vers une téléphonie sur IP* : coût 13 000 € ; budget temps : 7 jours/personne ; réalisé : 3 jours/personne ; reste à faire : 6 jours/personne.

Éléments statistiques

Le temps de réponse du réseau de l'entreprise *Clôtures et barrières* est en moyenne de 2 secondes.

Disponibilité des applications de l'entreprise *Clôtures et barrières*

- **Progiciel de gestion commerciale** : nombre de sollicitations par mois : 4 500, nombre de sollicitations réussies immédiatement 4 300.

- **Progiciel de gestion comptable** : nombre de sollicitations par mois : 3 200, nombre de sollicitations réussies immédiatement : 3 100.

Assistance aux utilisateurs

Le responsable de la cellule **Assistance aux utilisateurs** fournit les renseignements suivants sur son activité. Coût de l'assistance année N-2 : 220 000 €, N-1 : 230 000 €, N : 250 000 €.

Nombre d'appels : N-2 : 12 000, N-1 : 15 000, N : 18 000.

Durée moyenne des appels : N-2 : 15 mn, N-1 : 10 mn, N : 7 mn.

Annexe B : Entretien avec la direction générale

Entretien entre la directrice générale de l'entreprise *Clôtures et barrières*, Chantal Escata, et le consultant en systèmes d'information, Davy Gomella.

- « Quels sont vos objectifs essentiels pour l'année à venir ? demande le consultant.
- Notre comité directeur a décidé, répond la directrice générale, que notre entreprise devait se développer à l'international, en Belgique et en Allemagne dans un premier temps.
 - Quelles sont les ressources que vous avez mobilisées pour atteindre cet objectif ? demande le consultant.
 - Nous venons d'embaucher un directeur du développement international, informe la directrice générale.
 - Est-ce que vous avez adapté votre système d'information pour accompagner cette internationalisation ? interroge le consultant.
 - Euh ... Non, hésite la directrice générale. Pour l'instant, nous concentrons nos efforts sur l'activité commerciale et financière de ce développement.
 - Êtes-vous satisfaite de votre système d'information actuel ? demande le consultant.
 - Non, pas du tout, répond vivement la directrice générale, notre système d'information me fait penser à un gâteau millefeuilles. Les couches logicielles se sont empilées, sans souci de liens entre tous ces logiciels.
 - Quelle est l'architecture de votre système d'information ? s'informe le consultant.
 - Voilà une question bien technique, rétorque la directrice générale, je sais qu'on a une base de données commune stockée sur le serveur de l'entreprise que peuvent interroger les différents postes de travail de l'entreprise.
 - Avez-vous fait un audit de votre système d'information ? demande le consultant.
 - Non, c'est pour cela que vous êtes là. »

Annexe C : Projet Entrepôt de données (Data Warehouse)

Pour accompagner le développement international de sa société, Chantal Escata, directrice générale de l'entreprise *Clôtures et barrières*, a décidé de se doter d'un outil d'aide à la décision. Ce progiciel exploite les données structurées d'une organisation (bases de données) et non structurées (courriers, feuilles de calcul...) afin de fournir à ses dirigeants, un tableau de bord rassemblant les indicateurs principaux du fonctionnement de l'organisation. Ces données, dispersées dans l'entreprise et rassemblées grâce au gestionnaire de données, constituent l'entrepôt de données. Chantal Escata confie cette mission au consultant Davy Gomella. Celui-ci est prié de rendre le projet opérationnel au 1^{er} juillet de l'année à venir. Nous sommes à la fin décembre. Trois personnes seront associées au projet. Un budget total de 150 000 € est prévu. Davy Gomella rencontre les différents décisionnaires de l'entreprise et définit avec eux les services qu'ils attendent du gestionnaire de l'entrepôt de données. Il précise également avec ces personnes, les écrans qui leur permettront de saisir l'information et les écrans du tableau de bord qui faciliteront la prise de décision. Davy Gomella prépare ensuite la rédaction des programmes qui vont exploiter l'entrepôt de données de l'entreprise *Clôtures et barrières*. Deux programmeurs vont ensuite prendre le relais de Davy Gomella et rédiger les programmes d'exploitation de l'entrepôt de données. Les utilisateurs de l'entreprise *Clôtures et barrières* rédigent un jeu d'essai pour tester toutes les fonctionnalités du gestionnaire de l'entrepôt de données. Les décisionnaires de l'entreprise *Clôtures et barrières* sont formés à l'utilisation du gestionnaire de l'entrepôt de données. Le 1^{er} juillet la solution informatique est livrée à l'entreprise.