

Projet Cas H



Amandine BOUEILH

Etienne MAGOTTE

SOMMAIRE

I.	PRESENTATION DE L'ENTREPRISE	3
1.	HISTORIQUE ET COORDONNEES	3
2.	Organigramme.....	4
3.	Notre positionnement dans l'entreprise	4
II.	Origine du projet.....	5
1.	Problèmes constatés	5
2.	Parc informatique actuel.....	6
III.	Organisation du Projet	7
1.	Comité de pilotage.....	7
2.	Comité de suivi	7
3.	Groupe projet	7
IV.	Objectif Visés.....	9
1.	Etude du système.....	9
2.	Gains attendu	10
3.	Temps de retour sur investissement (T.R.I)	10
V.	Contraintes	11
1.	Temporelles.....	11
2.	Financières.....	11
3.	Organisationnelle.....	11
VI.	Besoin Système.....	12
1.	Formulation du besoin	12
2.	Validation Faisabilité.....	12
VII.	Cahier Des Charges Fonctionnel.....	13
1.	Présentation des fonctions	13

2.	Fonctions principales.....	14
3.	Fonctions de contraintes	18
VIII.	Conclusion.....	21
IX.	Annexes.....	22
1.	Diagramme de la pieuvre	22
2.	Charte Graphique.....	23
X.	Glossaire	27



I. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

1. HISTORIQUE ET COORDONNEES

L'entreprise PICO LOC' a été fondée en 2004 par son directeur actuel, M. Michel PICO. C'est une SARL au capital social de 80 000 euros.

L'entreprise PICO LOC' est spécialisée dans la location de véhicules utilitaires.

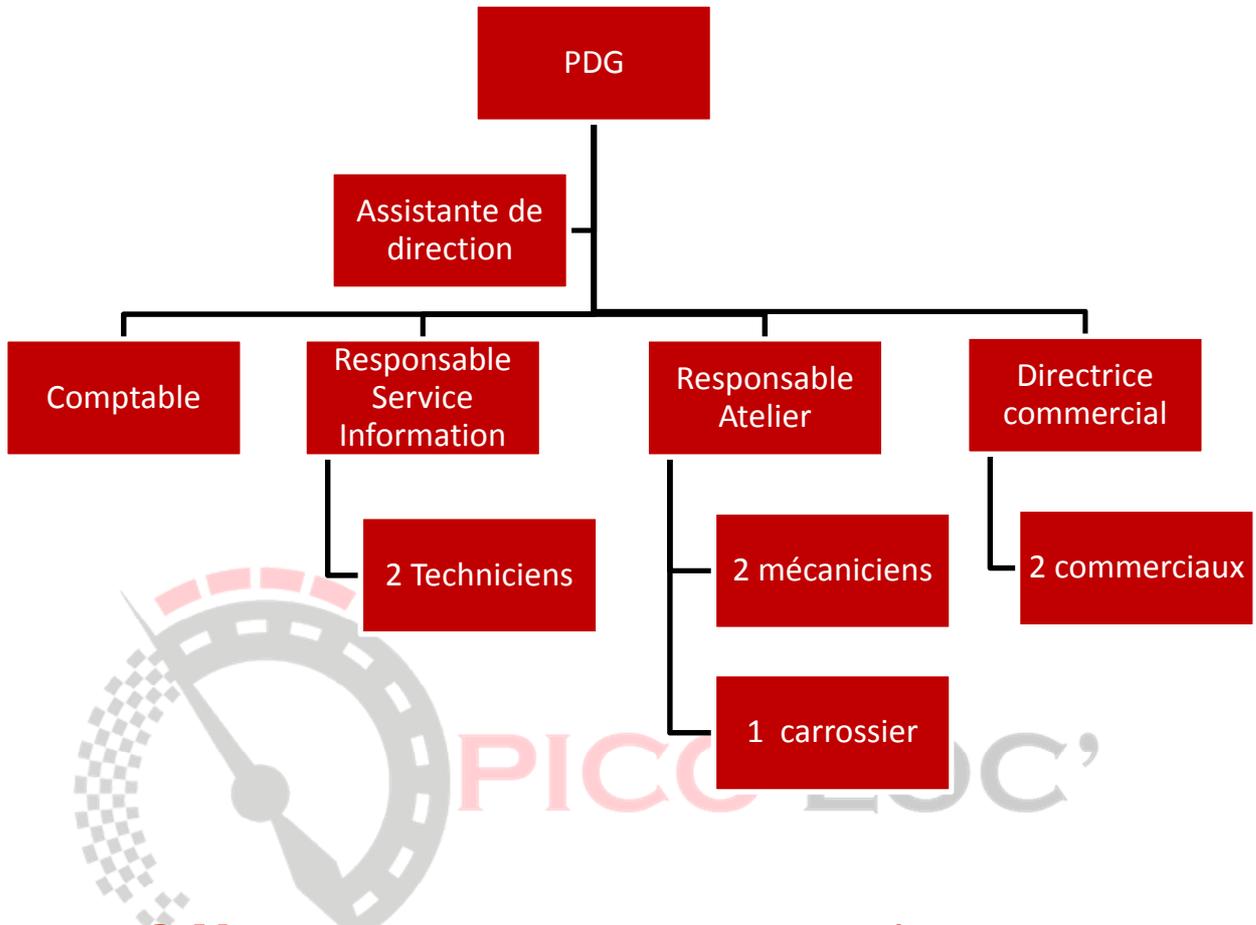
Son chiffre d'affaire s'élève à 1 120 900 euros annuel.

Elle a ses locaux à Arcachon 150 cours du mans 33120 Arcachon.
Ses coordonnées téléphoniques : 05.56.95.88.45 et Fax : 05.56.95.88.00.
Le mail de contact : contact@pico-loc.fr



2. ORGANIGRAMME

La société compte un effectif de 13 salariés.



3. NOTRE POSITIONNEMENT DANS L'ENTREPRISE

Nous occupons tous un rôle de responsable de service :

- Mr Etienne MAGOTTE : Responsable Service Information et chef de projet
- Melle Amandine BOUEILH : Directrice commerciale

Notre direction nous a sollicitée afin de mettre en place une restructuration de notre système informatique pour :

- Rationaliser les processus et mettre en œuvre les meilleures pratiques et outils,
- Assurer une continuité de service,
- Améliorer le niveau de satisfaction des utilisateurs,
- S'inscrire dans une démarche de respect environnemental.

II. ORIGINE DU PROJET

1. PROBLÈMES CONSTATÉS

- Le parc informatique est hétérogène et vieillissant :

Notre parc informatique est vétuste et hétérogène. Beaucoup de postes aujourd'hui ont de la poussière à l'intérieur et cela crée des surtensions électriques qui détériorent le matériel, mais aussi nous possédons aussi un parc informatique en Windows XP qui aujourd'hui n'est plus mis-à-jour au niveau de la sécurité et donc obsolète.

Mais aussi tous les PC ne sont pas de la même marque, certains sont de la marque HP d'autres dell ou encore Lenovo, ce qui provoque des gênes au niveau d'applications de pilotes, de compatibilité au niveau système ainsi qu'au niveau des garanties constructeur qui sont plus confuses.

- Surtension électrique provoquant l'arrêt des serveurs :

Nous avons constaté que notre système électrique n'était pas protégé contre les surtensions. Durant un orage, l'alimentation du serveur a été détérioré et nous avons dû en recommander une et l'installer ce qui a produit une impossibilité de travailler pendant 4 jours par nos employés.

- Aucun plan de maintenance du matériel et des logiciels :

Nous n'avons aussi aucun plan de maintenance des logiciels et du matériel. Aucune date d'achat, date de fin de garantie n'est référencé. Nous n'avons aussi aucune personne pouvant s'occuper de la partie applicatif de notre entreprise car aucuns de nos employés n'a été formé pour.

- Pas de contrats de maintenance et de garanties matériels et logiciels :

Tous nos logiciels et Matériels ne sont plus garantis. Dès que nous avons un problème sur un équipement nous devons faire venir un technicien, qui nous coute énormément d'argent.

- Aucune gestion des incidents :

Nous n'avons pas d'outils de ticketing et de Helpdesk afin de répertorier les différents incidents rapportés par nos utilisateurs, de ce fait aucun moyen de les classer ou de savoir quel incident est en cours sur notre parc informatique.

- Pas de procédures :

Il y'a aussi aucune procédure d'écrite. De ce fait lors d'installation de logiciel particulier ou d'équipements particulier, nous perdons un temps considérable à chercher sur internet une solution faite par une autre personne (qui n'est toujours pas la bonne soit disant).

- Aucune stratégie de gestion de fin de vie des équipements :

Nous n'avons aucune stratégie de fin de vie des équipements, c'est-à-dire que quand un matériel vient à être en panne nous ne savons pas par quoi le remplacer. Cela est problématique car quand cela arrive, il est possible qu'un utilisateur reste plusieurs jours sans ordinateur à disposition.

- Pas d'entreprise de recyclage pour les équipements :

Nous n'avons aucun contrat de recyclage avec une entreprise pour le recyclage des vieux matériels. De ce fait nous stockons tous nos vieux matériels dans un local, ceci nous prends de la place quand le local pourrait servir à autre chose (showroom par exemple).

2. PARC INFORMATIQUE ACTUEL

Parc Informatique Actuel					
Serveur	Quantité	Stockage	Mémoire	CPU	OS
HP	1	500 Go	2 Go	1,8 Ghz	2003 Server
Switch	Quantité	Port	PoE	Gigabyte	Administrable
Dlink	1	24	non	non	non
Postes fixes	Quantité	Stockage	Mémoire	CPU	OS
HP	1	60 Go	2 Go	1 Ghz	XP
DELL	4	80 Go	2 Go	1 Ghz	XP
IBM	3	30 Go	1 Go	800 Mhz	XP
ACER	5	30 Go	512 Mo	800 Mhz	XP
Ordinateur Portable	Quantité	Stockage	Mémoire	CPU	OS
HP	2	40 Go	1 Go	1 Ghz	XP
IBM	2	20 Go	512 Mo	850 Mhz	XP
Imprimante	Quantité	Coul./N&B	Type	Tampon	Connectique
OKI	2	N&B	Laser	16 Mo	USB
Brother	1	N&B	Jet d'encre	16 Mo	USB
HP	2	Couleur	Jet d'encre	32 Mo	RJ45
Smartphone	Quantité	Réseau	Forfait	GSM	Mémoire
BlackBerry	2	Orange	3 Heure	Edge	256 Mo
Samsung	2	Free	illimité	3G	8 Go

III. ORGANISATION DU PROJET

1. COMITÉ DE PILOTAGE

Le comité de pilotage est composé des dirigeants chargés de surveiller le bon fonctionnement du projet :

- PDG,
- Directeur commercial,
- Responsable Atelier,
- Responsable Service Information,
- Comptable

2. COMITÉ DE SUIVI

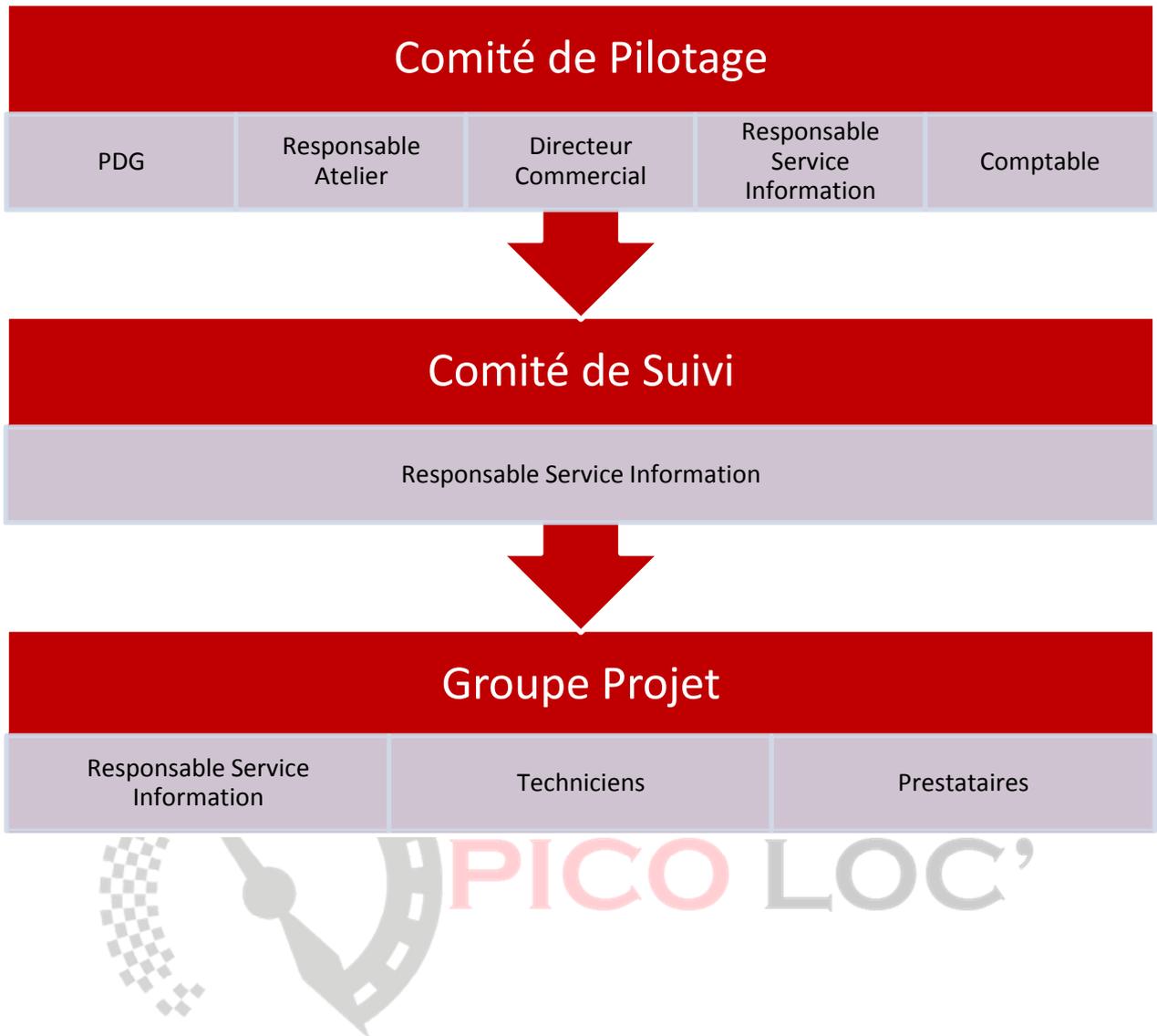
Le comité de suivi est composé des responsables du service impactés par le système :

- Responsable Service Information (Chef de projet)

3. GROUPE PROJET

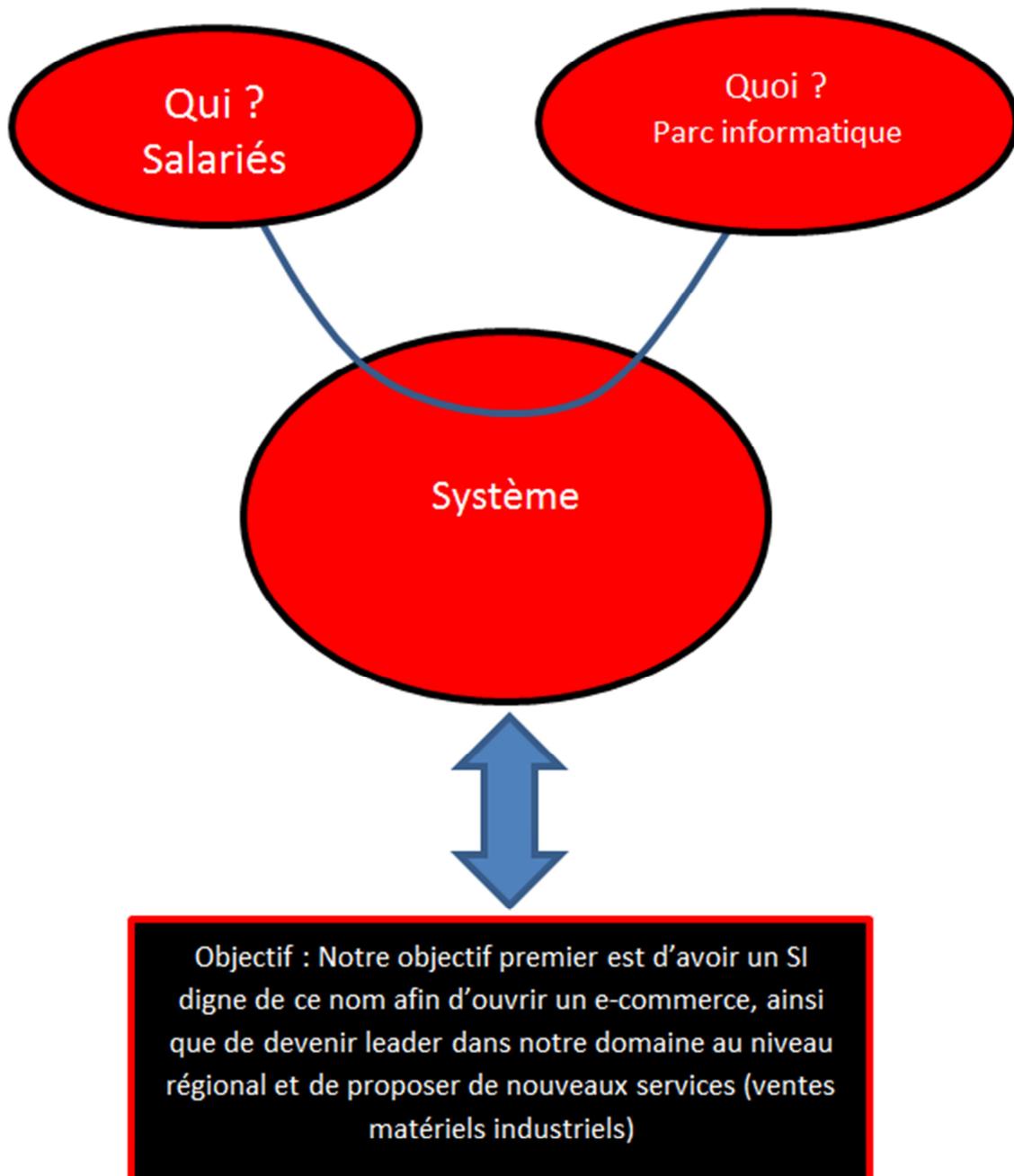
Le groupe projet est composé des ressources internes affectées à la réalisation du projet et des prestataires :

- Responsable Service Information (Chef de projet)
- Techniciens
- Prestataires



IV. OBJECTIF VISÉS

1. ETUDE DU SYSTÈME



2. GAINS ATTENDU

Gains Visé après TRI					
	Etat actuel	Objectif de résolution	Etat final	Coûts actuel	Coûts visés
Matériel Actuel (vétusté + hétérogénéité)	86 % du parc vieillissant	100%	0%	0 €	9 558,60 €
Reduire temps perdu (problèmes matériels)	4h/semaine	95%	10 min/semaine	46914 €/an	1954 €/an
Réduire temps perdu (problèmes logiciels)	2h/semaine	95%	5 min/semaine	23457 €/an	977 €/an
Equipement Hors garantie + perte de production	100%	100%	0%	12500 €/an	0 €/an
Equipement hors norme DEEE	85%	100%	0%	36000 €/an	0 €/an
Perte de production	80000 €/ an	80%	16000 €/ an	80000 €/an	16000 €/an
			Total	198871 €/an	

3. TEMPS DE RETOUR SUR INVESTISSEMENT (T.R.I)

	Coûts actuel	Coûts projet 1er année	Coût fonctionnement 2ème année
Total	198871 €/an	28489,6 €/an	18931 €/an

Gains actuel	Gains 1er année
0€/an	170381,4 €/an

V. CONTRAINTES

1. TEMPORELLES

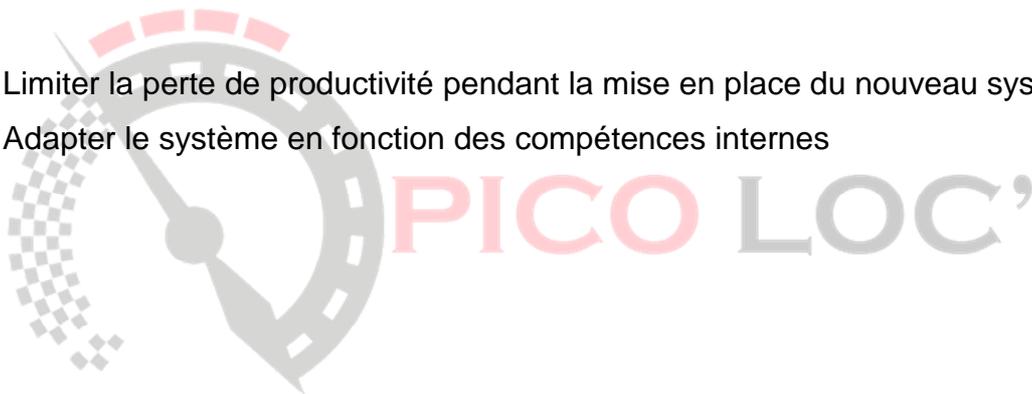
- 4 jours pour l'étude
- 2 semaines pour le Cahier Des Charges Fonctionnel
- TRI dans 1 an

2. FINANCIÈRES

- Nous disposons d'un budget de 30 000 € pour le projet

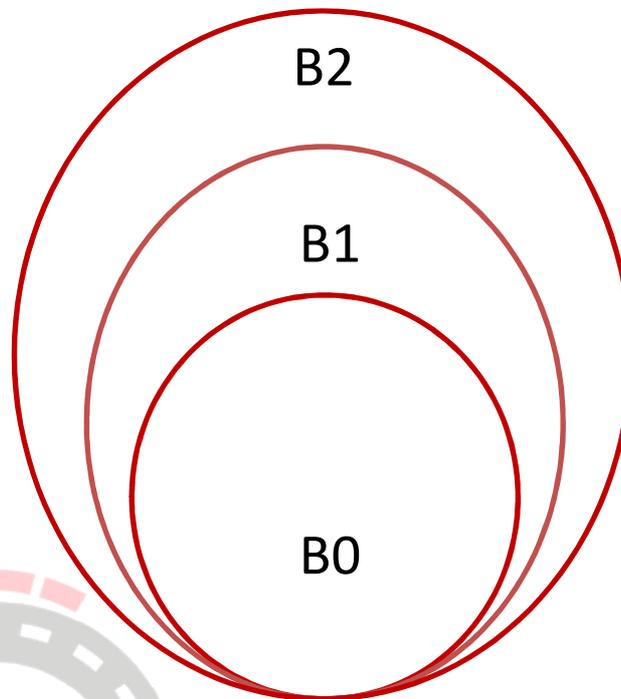
3. ORGANISATIONNELLE

- Limiter la perte de productivité pendant la mise en place du nouveau système
- Adapter le système en fonction des compétences internes



VI. BESOIN SYSTÈME

1. FORMULATION DU BESOIN



B0 = Devenir acteur de la location de véhicule au niveau régional

B1 = Elargir son périmètre de location sur du matériel industriel

B2 = Création d'une plateforme d'E-Commerce

2. VALIDATION FAISABILITÉ

Besoin	Risque		
	Court terme (1 an)	Moyen terme (2 ans)	Long terme (3 ans)
B2	N	N	N
B1	N	N	N
B0	N	N	N

VII. CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL

1. PRÉSENTATION DES FONCTIONS

	Situations de vie			
	Installation	Utilisation	Maintenance	Stockage
Fonctions Principales				
Fp1 : le système doit permettre aux techniciens de gérer le parc informatique		X		
FP2 : le système doit permettre aux utilisateurs de gérer les incidents		X		
Fp3 : le système doit permettre aux techniciens d'administrer les incidents		X		
Fp4 : le système doit permettre aux techniciens d'administrer une base de connaissance		X	X	
Fp5 : le système doit permettre aux utilisateurs de s'inscrire dans une norme environnementale				X
Fonctions Contraintes				
Fc1 : le système doit être conforme à la charte graphique	X	X		
Fc2 : le système doit être ergonomique	X	X	X	
Fc3 : le système doit être adapté à son environnement	X	X	X	
Fc4 : le système ne doit pas nuire à la productivité	X	X	X	X
Fc5 : le système doit être sécurisé	X	X	X	X
FC6 : le système doit être uniforme	X	X	X	

2. FONCTIONS PRINCIPALES

FP1 : Le système doit permettre aux techniciens de gérer le parc informatique

Critères d'usage :

- Les techniciens :
 - Responsable Système Information (SI)
 - Deux techniciens
- Le parc informatique :
 - Ordinateurs fixes de même modèle
 - Moniteurs
 - Serveur
 - Imprimantes
 - Equipements réseau

Gérer :

- Référencer le matériel existant et nouveau
- Faire la maintenance du matériel
- Suivre les garanties
- Remplacer le matériel obsolète

Critères d'estime :

- Accessible
- Ergonomique

Critères d'échange : 4/4

FP2 : Le système doit permettre aux utilisateurs de gérer les incidents

Critères d'usage :

- Les utilisateurs :
 - Tous les employés de la société Pico Loc'
- Les incidents:

Sont définis par des problèmes (matériels ou logiciels), ou par une action empêchant le bon fonctionnement du système et pouvant nuire à l'utilisateur.

Représentent les problèmes informatique caractérisés par :

- Type de panne
- Date début de la panne

- Description du problème
- La personne concernée
- Le Lieu
- Statut du dépannage
- Niveau de priorité
 - Haute importance : incident incitant à l'intervention immédiate des techniciens, défini prioritaire et pouvant amener à une paralysie de l'activité de l'entreprise et donc une perte d'exploitation.
 - Moyenne importance : incident bloquant un seul utilisateur. Il n'est pas défini comme prioritaire mais doit être traité très rapidement.
 - Basse importance : incident minime ne bloquant pas le travail de l'utilisateur ou l'activité de l'entreprise.
- La solution au problème
- Date de résolution

Gérer :

- Défini par l'ouverture du ticket:
- Création de l'incident par l'utilisateur concerné
- Modification de l'incident par l'utilisateur concerné
- Ajout de commentaires par l'utilisateur concerné
- Avoir un visuel sur l'état de la demande
- Confirmer aux techniciens que la solution a résolu leur problème afin de que ceux-ci puisse clôturer le ticket.

Critères d'estime :

- Accessible
- Ergonomique

Critères d'échange : 4/4

FP3 : Le système doit permettre aux techniciens d'administrer les incidents

Critères d'usage :

- Les techniciens:
 - Responsable Système Information (SI)
 - Deux techniciens
- Les incidents:

Sont définis par des problèmes (matériels ou logiciels), ou par une action empêchant le bon fonctionnement du système et pouvant nuire à l'utilisateur.

Représentent les problèmes informatique caractérisés par :

- Type de panne
- Date début de la panne
- Description du problème
- La personne concernée
- Le Lieu
- Statut du dépannage
- Niveau de priorité
 - Haute importance : incident incitant à l'intervention immédiate des techniciens, défini prioritaire et pouvant amener à une paralysie de l'activité de l'entreprise et donc une perte d'exploitation.
 - Moyenne importance : incident bloquant un seul utilisateur. Il n'est pas défini comme prioritaire mais doit être traité très rapidement.
 - Basse importance : incident minime ne bloquant pas le travail de l'utilisateur ou l'activité de l'entreprise.
- La solution au problème
- Date de résolution

Administrer :

- Défini par la prise en charge de l'incident après vérification des caractéristiques d'information du ticket
- Ajout d'un commentaire si le ticket n'est pas assez détaillé.
- La recherche du problème en question.
- La résolution de l'incident dans les plus brefs délais afin de ne pas bloquer les utilisateurs dans leur travail.
- Tenir informer les personnes concernées sur l'état d'avancement de la demande.
- Clôturer la demande lors de la réception de la confirmation des utilisateurs concernés.

Critères d'estime :

- Accessible
- Ergonomique

Critères d'échange : 4/4

FP4 : Le système doit permettre aux techniciens d'administrer une base de connaissance.

Critères d'usage :

- Les techniciens:
 - Responsable Système Information (SI)
 - Deux techniciens
- Base de connaissance:
 - Regroupe un ensemble de documents apportés par les techniciens :
 - Des procédures de résolutions des problèmes
 - Les tickets d'incidents
 - La liste du matériel recensé du parc informatique :
 - N° série, modèle, marque, date achat, utilisateur, bureau, etc...
 - La liste des garanties

Administrer :

- Création de documents selon la charte graphique
- Modification des documents
- Suppression des documents

Critères d'estime :

- Accessible
- Ergonomique

Critères d'échange : 3/4

FP5 : Le système doit permettre aux utilisateurs de s'inscrire dans une norme environnementale

Critères d'usage :

- Les utilisateurs :
 - Tous les employés de la société Pico Loc'
- Norme environnementale:
 - Les normes environnementales sont des règles et/ou lois qui visent à imposer certaines pratiques dans un souci de protection de l'environnement. Parmi ces normes, on retrouve la norme DEEE oblige à recycler le matériel informatique ou tout autre type d'équipement fonctionnant grâce à des courants électriques, conçus pour être utilisés à une tension ne dépassant pas 1000 Volts en courant alternatif et 1500 Volts en courant continu.

S'inscrire :

- Etre en accord, se conformer
- S'assurer d'être en accord avec la norme D3E

Critères d'estime :

- Accessible
- Ergonomique

Critères d'échange : 3/4

3. FONCTIONS DE CONTRAINTES

FC1 : Le système doit être conforme à la charte graphique

Critères d'usage :

- La charte graphique :
 - Ensemble d'éléments définissant l'identité visuelle de l'entreprise.
 - Cf annexe

Être conforme :

Respecter le modèle de charte graphique pour tous les documents créés dans l'entreprise Pico Loc' :

- Devis
- Factures
- Bons de commande
- Bons de livraison
- Procédures

Critères d'estimes :

- Respect de l'image de l'entreprise

Critères d'échange : 2/4

FC2 : Le système doit être ergonomique.

Critères d'usage :

- Ergonomique :
 - Il doit être interactif
 - Il doit être simple à utiliser
 - Il doit avoir un temps de chargement rapide

Doit être :

- Correspondre aux critères d'ergonomie.

Critères d'estimes :

- Optimisation
- Lisibilité

Critères d'échange : 3/4

FC3 : Le système doit être adapté à son environnement.

Critères d'usage :

- Environnement :
 - Locaux
 - Etre surélevé (risques d'inondation)

Etre adapté :

- Correspondre aux exigences d'environnement de travail.

Critères d'estimes :

- Aucune

Critères d'échange : 3/4

FC4 : Le système ne doit pas nuire à la productivité.

Critères d'usage :

- La productivité:
 - Quantité produite/ Quantité de travail

Nuire :

- Causer du tort
- Provoquer des pertes d'exploitation

Critères d'estimes :

- Aucune

Critères d'échange : 4/4

FC5 : Le système doit être sécurisé.

Critères d'usage :

- Sécurisé :

- Contrôle d'accès sur l'utilisation des moyens informatique mis à disposition
- Aucune perte de données

Doit être :

- Correspondre aux critères de sécurité

Critères d'estimes :

- Aucune

Critères d'échange : 4/4

FC6 : Le système **doit être uniforme.**

Critères d'usage :

- Uniforme:
 - Une seule marque pour les ordinateurs fixes
 - Une seule marque pour les ordinateurs portables

Doit être :

- Correspondre aux critères d'homogénéité.

Critères d'estimes :

- Aucune

Critères d'échange : 3 / 4

VIII. CONCLUSION

Nous avons réalisé un cahier des charges fonctionnelles pour identifier les besoins de l'entreprise lié aux problèmes rencontrés.

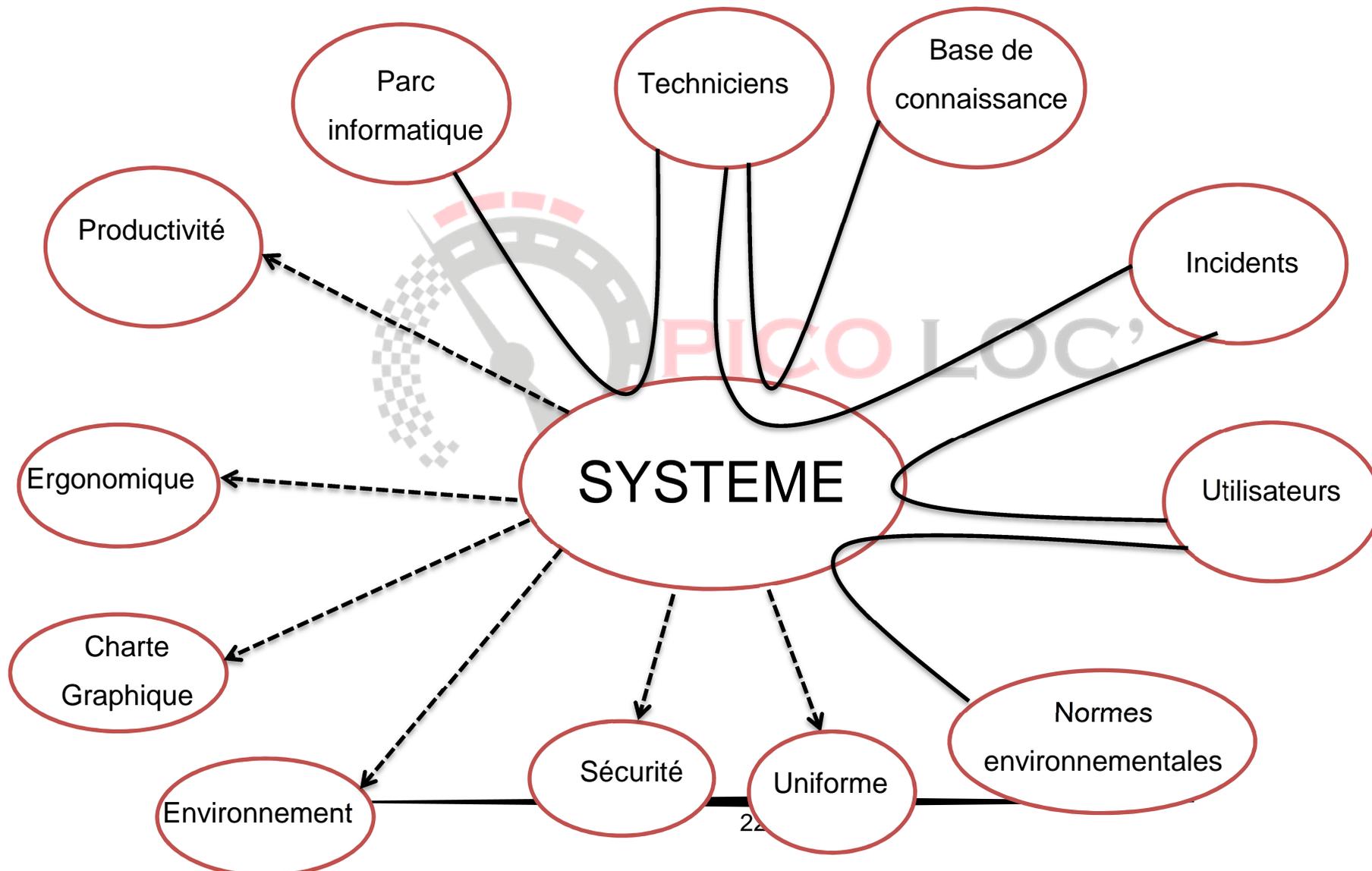
Nous souhaitons mettre en place une infrastructure stable et fiable pour pouvoir développer notre entreprise sur un principe de E-commerce avec nos techniciens.

Notre but est de pouvoir élargir notre catalogue de produit en location et nous étendre sur d'autres secteurs.



IX. ANNEXES

1. DIAGRAMME DE LA PIEUVRE



2. CHARTE GRAPHIQUE

1. LE LOGO



2. CARACTÉRISTIQUES TYPOLOGIQUES

Typologie :

Copperlate gothic bolt

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

1234567890 . : ; ' » (! ?) + - * / = É È À Ç Ù Ê Û Â

Couleur :

Noir : #000000 / R 0 V 0 B 0

Rouge : #fb1414 / R 227 V 7 B 19

3. MISE EN PAGE UTILISÉE POUR LES DOCUMENTS

Les titres :

	Titre Partie	Titre 1	Titre 2	Titre 3	Texte
Style police	Copperlate gothic bolt	Copperlate gothic bolt	Copperlate gothic bolt	Copperlate gothic bolt	calibri
Couleur police	Rouge(R 227 V 7 B 19)	noir			
Taille	20	18	16	16	12
Gras	oui	oui	oui	oui	Non
Souligné	oui	oui	oui	oui	Non
Alignement	Gauche	Gauche	Gauche	Gauche	Gauche
Numérotation	aucune	I.II. III.	1.2.3.	a.b.c	aucune
Retrait gauche	0	0	1	1.7	0
Retrait droit	0	0	0	0	0
Retrait 1er ligne	aucune	Suspen 0.3	Suspen 0.63	Suspen 0.63	aucune
Espacement avant	0	12	0	0	0
Espacement après	0	3	3	3	6
Interligne	simple	simple	simple	simple	simple

Les tableaux

Encadrement noir : #000000 / R 0 V 0 B 0

Les cellules des titres sont en rouge : #fb1414 / R 227 V 7 B 19

Les titres sont écrits en blanc et en gras

4. MISE EN FORME DE LA PAGE

Le filigrame

Le logo de l'entreprise est inséré en filigrane estompé en milieu de page.



Les marges, l'en-tête et le pied de page

Nous utilisons des marges dans le sens horizontal de:

Gauche : 1,5 cm.

Droite : 1,5 cm.

Nous utilisons des marges dans le sens vertical de:

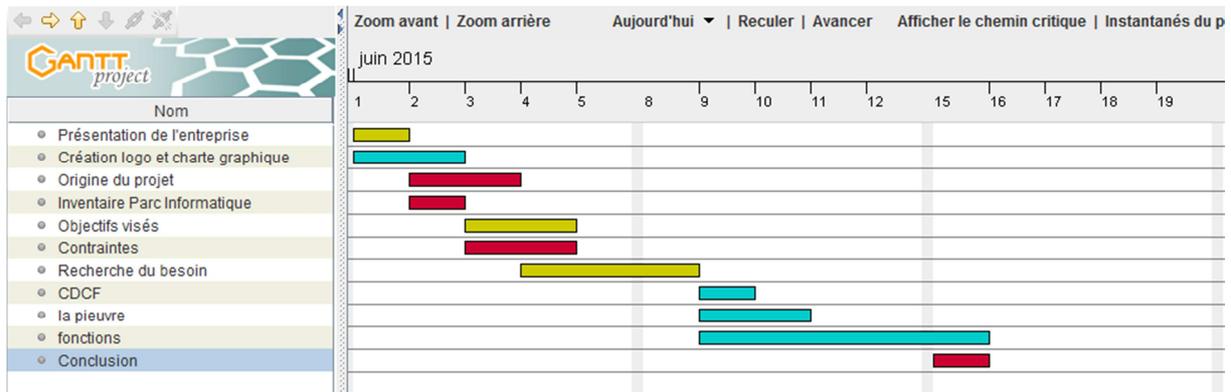
Haut : 2,75 cm.

Bas : 2,5 cm.

En-tête : 1,25 cm. Logo inséré à l'intérieur à droite 2,25 x 5,98 cm.

Numérotation des pages en bas de page au milieu.

5. PLANNING



Amandine : ■

Etienne : ■

Groupe : ■

Actions	Date début	Date fin prévue	Date fin réelle
Présentation de l'entreprise	1 juin 2015	1 juin 2015	1 juin 2015
Création logo et charte graphique	1 juin 2015	2 juin 2015	1 juin 2015
Origine du projet	2 juin 2015	3 juin 2015	3 juin 2015
Inventaire Parc Informatique	2 juin 2015	2 juin 2015	2 juin 2015
Objectifs visés	3 juin 2015	4 juin 2015	5 juin 2015
Contraintes	3 juin 2015	4 juin 2015	4 juin 2015
Etude du besoin	4 juin 2015	8 juin 2015	8 juin 2015
CDCF	9 juin 2015	9 juin 2015	9 juin 2015
Pieuvre	9 juin 2015	10 juin 2015	11 juin 2015
Fonctions	9 juin 2015	15 juin 2015	15 juin 2015
Conclusion	15 juin 2015	15 juin 2015	15 juin 2015

X. GLOSSAIRE

DEEE = Déchets d'équipements électriques et électroniques

Diagramme de la pieuvre : inventorier les interacteurs (éléments) en contact avec le produit (système).

Fonction principale : c'est la/les raison(s) pour le(s)quelle(s) le produit a été créé. Elle permet de satisfaire le besoin.

Fonction contrainte : c'est une limitation à la liberté de la conception du produit, telles que des conditions liées au marché, à l'environnement de l'entreprise, à la réglementation, etc...

Situation de vie : cycle de vie

Système : ensemble d'éléments interagissant selon certains principes

