

Devoir n°1 (2h) : thème 1 et 4 - Question 1 et 9

Elève : .....

|        |               |
|--------|---------------|
| Note : | Commentaire : |
|--------|---------------|

*Ce sujet comporte 9 pages et 3 exercices indépendants. Vos réponses sont à inscrire sur le sujet et ce dernier à rendre en intégralité.*

**Exercice 1 : cas pratique (durée indicative : ≤ 40 min)**

Sujet : la société Modadom, située en région Île-de-France, est positionnée sur le marché du prêt-à-porter haut de gamme. Sa clientèle est essentiellement constituée de particuliers ayant régulièrement besoin de tenues de soirée ou de gala dans un délai bref. Modadom doit son succès à l'efficacité de la coordination entre son service client et son service livraison ainsi qu'au renouvellement régulier de ses collections. La société dispose actuellement d'un site internet présentant ses collections. Le service client de Modadom réceptionne les commandes clients par téléphone. Les nouveaux clients sont immédiatement enregistrés. La commande est également enregistrée et transmise immédiatement au service livraison. Dès réception de la commande, le service livraison consulte les stocks et vérifie la disponibilité des articles. Si les articles sont disponibles en stock, la commande est préparée et le stock mis à jour. La commande est alors livrée, le service livraison assurant deux tournées par jour en vue d'une livraison en mains propres. Si l'article est indisponible, le service livraison reporte la livraison au lendemain.

*Le schéma événements-résultats fourni en annexe A (à compléter) décrit le processus actuel de gestion des commandes de Modadom.*

Questions :

1. En annexe A, compléter la règle de synchronisation de l'activité « Envoi des commandes ». Justifier son utilité.

.....  
.....  
.....  
.....

2. Compléter les autres informations manquantes de l'annexe A.

3. Le processus décrit en annexe A est-il un processus métier ou un processus support ? Justifier.

.....  
.....

La directrice de Modadom a constaté un dysfonctionnement dans son processus. En effet, le service client reçoit ponctuellement des demandes d'annulation de commande lorsque la commande n'est pas parvenue dans un délai suffisamment bref. Actuellement, le service client en informe verbalement le service commande, parfois le lendemain, tandis que la commande a déjà été envoyée. La directrice souhaite automatiser l'annulation des commandes de sorte que, une fois annulée, une commande ne soit pas traitée par le service livraison.

4. En annexe A, proposer une ou plusieurs modifications du processus afin de prendre en charge l'amélioration envisagée par la directrice. Préciser ci-dessous la nouvelle règle de synchronisation de l'activité « Envoi des commandes ».

.....

**Exercice 2 : question Excel (durée indicative : ≤ 5 min)**

Sujet : le classeur dont une capture d'écran est un fichier client. On souhaite pouvoir afficher toutes les informations relative à un client (« Fiche client ») dès lors qu'on a sélectionné le code du client au moyen d'une liste déroulante.

|    | A            | B                       | C           | D        | E       | F       | G              | H           | I             | J             | K              |
|----|--------------|-------------------------|-------------|----------|---------|---------|----------------|-------------|---------------|---------------|----------------|
| 1  | Fiche client |                         | Code client | Civilité | Prénom  | NOM     | Adresse        | Code postal | Ville         | Téléphone     | Mail           |
| 2  | Client :     | 2                       | 1           | M.       | Gérard  | Genée   | 7 Place des ep | 45140       | ST JEAN DE LA | 06.00.00.00.0 | gérard.Genée   |
| 3  | Civilité     | 1                       | 2           | Mme      | Nazli   | Vivaldi | 36 Avenue Je   | 45400       | FLEURY LES A  | 06.00.00.00.0 | nazli.Vivaldi@ |
| 4  | Prénom       | 2                       | 3           | Mme      | Marie   | Delta   | 3 Rue de la ca | 45000       | ORLEANS       | 06.00.00.00.0 | marie.Delta@   |
| 5  | NOM          | 3                       | 4           | M.       | Yassine | Dahiri  | 158 Boulevard  | 41000       | BLOIS         | 06.00.00.00.0 | yassine.Dahiri |
| 6  | Adresse      | 4                       | 5           | M.       | Jérémy  | Essomba | 7 Avenue peti  | 37000       | TOURS         | 06.00.00.00.0 | jérémy.Essom   |
| 7  | Code postal  | 5                       | 6           | Mme      | Gloria  | Gainor  | 14 Rue Monté   | 45600       | ST JEAN LE BL | 06.00.00.00.0 | gloria.Gainor@ |
| 8  | Ville        | 6                       |             |          |         |         |                |             |               |               |                |
| 9  | Téléphone    | 45400                   |             |          |         |         |                |             |               |               |                |
| 10 | Mail         | FLEURY LES AUBRAIS      |             |          |         |         |                |             |               |               |                |
|    |              | 06.00.00.00.02          |             |          |         |         |                |             |               |               |                |
|    |              | nazli.Vivaldi@gmail.com |             |          |         |         |                |             |               |               |                |

Question : quelle formule a été insérée dans la cellule B10 ?

.....

**Exercice 3 : cas pratique (durée indicative : ≤ 40 min)**

Sujet :

La SA « Périnières FAULIET » produit des plantes. Elle réalise un chiffre d'affaires de plus de 27 millions d'euros. La clientèle est principalement constituée d'entreprises paysagistes, collectivités, jardineries, grossistes, magasins de la grande distribution et petits pépiniéristes.

M. Fauliet, directeur général de la société, envisage de se doter d'un progiciel de gestion intégré (PGI). Pour cela, il a décidé de se faire intervenir l'ESN « La Graine Informatique ». Il souhaite que celle-ci se charge de l'installation et de la configuration du PGI. Le projet doit être terminé le 30 août 2016 au plus tard.

Questions :

1. Compléter le planning prévisionnel (Gantt) du projet (griser le cases).

| Tâche | Description                           | Durée (en j/h) | Tâches antérieures | Tâches |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
|-------|---------------------------------------|----------------|--------------------|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
|       |                                       |                |                    | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 |
| A     | Présentation du produit               | 1              | ---                |        |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| B     | Etude des besoins                     | 15             | A                  |        |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| C     | Compte rendu à la direction           | 2              | B                  |        |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| D     | Synthèse des besoins                  | 2              | C                  |        |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| E     | Préparation du cahier des charges     | 6              | D                  |        |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| F     | Validation du cahier des charges      | 1              | E                  |        |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| G     | Installation sur les serveurs         | 2              | F                  |        |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| H     | Paramétrage des postes de travail     | 2              | G                  |        |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| I     | Test du fonctionnement client/serveur | 1              | H                  |        |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| J     | Migration des données                 | 2              | F                  |        |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| K     | Test des applicatifs                  | 1              | I                  |        |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| L     | Formation des utilisateurs            | 2              | J, K               |        |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |



*N.B. : l'ESN est fermée les samedi, dimanche et jours fériés (14 juillet et 15 août)*

2. Il est prévu que le projet débute le 8 juillet. Quelle est la date prévisionnelle de fin de projet ? Et quelle est la durée calendaire du projet ?

.....  
.....

3. De quelle marge de temps dispose-t-on pour réaliser la tâche J ?

.....

4. Après discussion avec l'ESN, et compte tenu des spécificités de la pépinière, l'installation de la solution sur les serveurs devrait durer 4 jours et la migration des données 3 jours. Indiquer l'incidence de ces deux événements sur la durée du projet. Justifier.

.....  
.....  
.....

5. A l'aide de l'annexe B, calculer le coût de l'investissement hors taxes (HT) et le coût de fonctionnement hors taxes (N.B. : vous n'êtes pas obligés de vous servir de toutes les lignes du tableau).

Coût de l'investissement : ..... € HT

| Élément de coût | Calcul | Coût (€ HT) |
|-----------------|--------|-------------|
|                 |        |             |
|                 |        |             |
|                 |        |             |
|                 |        |             |
|                 |        |             |
|                 |        |             |
|                 |        |             |
|                 |        |             |
|                 |        |             |
|                 |        |             |
|                 |        |             |
|                 |        |             |
|                 |        |             |
|                 |        |             |
|                 |        |             |
|                 |        |             |
|                 |        |             |

**Coût de fonctionnement** : ..... € HT

6. Calculer le coût total du projet sur 3 ans.

.....  
.....

7. Donner une définition de la notion de « chemin critique ».

.....  
.....  
.....

**Exercice 4 : note d'information (durée indicative : ≤ 35 min)**

Sujet : M. Danaud est dirigeant de la SAS Knowledge, société spécialisée dans la formation en comptabilité et gestion en ligne. Suite à un accroissement d'activité, M. Danaud souhaite se doter d'une nouvelle plateforme e-learning\*, innovante. Pour ce faire, il a émis un appel d'offre et a reçu les propositions de plusieurs ESN. Deux propositions ont pour le moment retenu son attention. Mais il ne parvient pas à se décider. Pour se décider, M. Danaud vient vous consulter. En tant que responsable informatique de la société, vous avez remarqué que la proposition de l'ESN Mega Learning, au prix plus attractif que son concurrent Info Quality, n'intégrait pas de phases de test dans le déroulement de son projet. Egalement, les conditions et la tarification de la maintenance et des formations proposées par l'ESN Mega Learning sont peu explicites. Tout de même séduit par la proposition financièrement avantageuse et visuellement attractive de Mega Learning, M. Danaud vous demande de lui adresser une note d'information afin de lui justifier l'intérêt et l'importance des tests, de la formation et de la maintenance dans le cadre d'un projet informatique. En particulier, M. Danaud ne sait ce qu'est la « Recette » et souhaiterait savoir ce que signifie ce terme.

\* Plateforme e-learning : une plateforme e-learning est un site internet servant de plateforme pour la diffusion de cours en ligne, la présentation d'offres de formation et éventuellement l'achat et le paiement en ligne de formations.

Question : dans une note d'information d'au moins 1 page, à partir de vos connaissances et en vous appuyant sur des situations de gestion étudiées, vous répondrez de façon cohérente et argumentée aux interrogations de M. Danaud.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

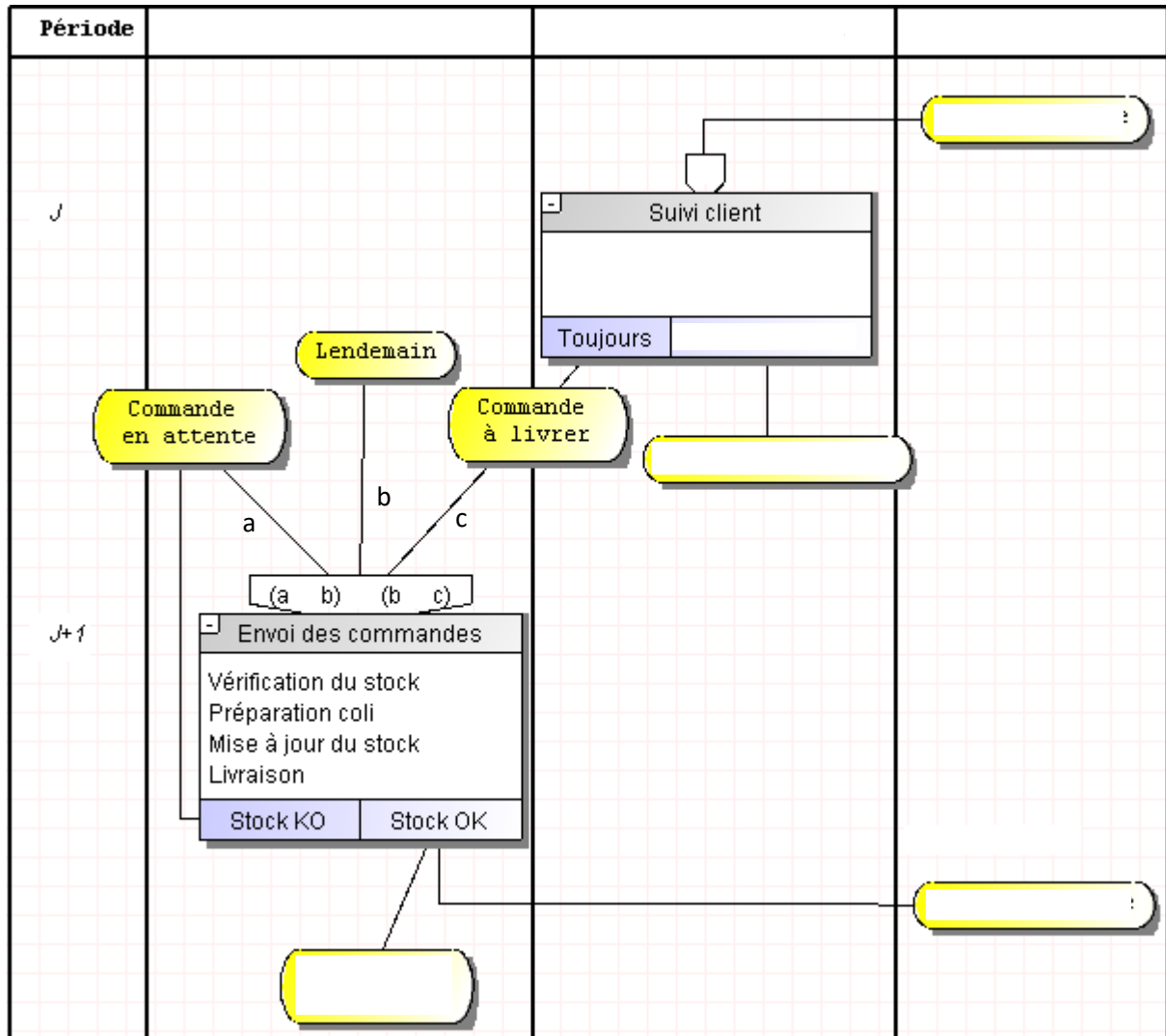
.....

.....

.....

.....

Annexe A - Processus gestion des commandes de la société Modadom





**Annexe B - Eléments de coût**

Dans le cadre de ce projet, le ESN propose l'acquisition de 3 serveurs de sauvegarde, de serveurs de base de données, de licences Windows et d'antivirus.

La participation des salariés de la pépinière à la mise en place du PGI implique que les salariés en question ne se consacrent pas à leurs activités habituelles. Le temps qu'ils consacrent au projet (formation ou test) est qualifié de « temps de non-travail » et représente un coût pour la pépinière.

Biens et services :

| Bien ou service                                 | Coût (en € HT) |
|---|----------------|
| Audit de l'ESN                                  | 4500           |
| Serveurs de sauvegardes                         | 18000          |
| Serveurs de bases de données                    | 3000           |
| Licences logicielles                            | 9000           |
| Prestations (installation, configuration, etc.) | 5500           |

Mobilisation du personnel sur le projet (coût de non-travail) :

| Personnel                                  | Coût moyen journalier (en € HT) | Nombre de personnes | Nombre de jours de non-travail (par personne) |
|--|---------------------------------|---------------------|---|
| Directeur général                          | 600                             | 1                   | 2   |
| Autres directeurs                          | 500                             | 5                   | 2   |
| Service informatique                       | 400                             | 2                   | 2   |
| Commerciaux                                | 300                             | 10                  | 2   |
| Employés (administratifs et pépiniéristes) | 250                             | 20                  | 3   |

Licences :

| Licences « nominatives » PGI | Nombre de postes | Coût licence (en € HT) |
|------------------------------|------------------|------------------------|
|                              | 38               | 1000                   |

Frais de fonctionnements :

| Abonnement annuel à l'antivirus | Nombre de postes | Coût abonnement (en € HT) |
|---------------------------------|------------------|---------------------------|
|                                 | 38               | 100                       |

| Maintenance          | Coût annuel (en € HT) |
|----------------------|-----------------------|
| Maintenance PGI      | 2500                  |
| Maintenance matériel | 2000                  |