PROJET WELCOME

SOMMAIRE

Table des matières

1 Objectifs :.....	2
2 Sujet.....	2
3. Cahier des charges	3
4 <i>insatisfaction des Utilisateurs et Réactivité du Service Informatique</i>	4

1 Objectifs :

Identifier les mesures réglementaires régissant la mise en œuvre de l'informatique dans l'entreprise ainsi que le déploiement de certains outils. Être capable d'apporter des solutions de gestion et maintenance au sein de l'entreprise. Être capable de concevoir un dossier de synthèse, de communiquer et défendre les choix effectués.

2 Sujet

2.1 Contexte

Une entreprise, Tech4Business, ayant pour principale activité l'expertise dans le domaine des nouvelles technologies et du numérique souhaite obtenir le projet de mise à niveau du SI de l'entreprise spécialisée en immobilier « WELCOME ». Cette dernière a besoin d'enrichir son pôle développement ainsi que de mettre en place des solutions de gestion et maintenance. Dans ce but elle mettra à disposition un de leur informaticien afin de le former et lui présenter les solutions adéquates. Pour mener à bien le travail, il a fourni plusieurs documents dans la suite de ce document.

3. Cahier des charges

Il faut accomplir les missions suivantes :

1. Élaborer un exposé synthétique concernant les considérations légales liées à l'utilisation des dispositifs informatiques au sein de l'entreprise.
L'objectif est de déterminer les paramètres que la législation autorise à mettre en place du point de vue opérationnel, ainsi que les droits et restrictions pour les utilisateurs.
Une attention particulière est portée aux domaines suivants :
 - Règles régissant l'utilisation des moyens informatiques mis à disposition des salariés.
 - Moyens à mettre en œuvre pour sécuriser les fichiers.
 - Informations à fournir aux salariés concernant l'utilisation des outils informatique.
2. Formuler des suggestions concernant les engagements en matière de qualité qui seront enregistrés dans une charte nommée "[Charte Qualité du Service Informatique](#)". Cette charte sera annexée à la proposition commerciale remise au client. L'objectif est d'instaurer la confiance chez le client et de démontrer une amélioration significative en termes de qualité de service par rapport à la situation actuelle. Une distinction devra être établie dans les domaines suivants :
 - Le relationnel client.
 - La réactivité du service support.
 - La sécurité, notamment relative aux mots de passe, incluant les méthodes de diffusion de ces politiques aux utilisateurs et les mesures à prendre pour les mettre en œuvre.
 - La performance des outils informatiques permettant une forte productivité des collaborateurs de l'entreprise notamment grâce à de la qualimétrie.
3. . Rédiger un article qui sera posté sur l'intranet de l'entreprise et mis en avant sur la page d'accueil afin d'informer les collaborateurs (et notamment les nouveaux arrivants) sur la conduite à tenir lorsqu'ils sont en déplacement chez un client (utilisation de leur poste nomade et de la connexion VPN).

4 insatisfaction des Utilisateurs et Réactivité du Service Informatique

Les utilisateurs ont émis des plaintes diverses concernant le service informatique de l'entreprise, on souhaite mettre en place l'outil GLPI et SonarQube afin de couvrir les différents problèmes rencontrés :

- Les délais d'intervention sont critiqués, notamment après qu'un poste utilisé par une secrétaire commerciale soit parti en réparation pendant deux jours.
- Les techniciens informatiques sont peu appréciés des collaborateurs à cause de leur manque d'explications claires lors des interventions, utilisant parfois un langage trop technique.
- Des interventions urgentes programmées ont été traitées avec un retard significatif dû à une mauvaise gestion des priorités.
- Des soupçons ont été soulevés quant à la confidentialité des données, un utilisateur de la comptabilité suspecte que des mots de passe confidentiels ont fuité.
- Des témoignages multiples font état de préoccupations concernant l'expérience d'accueil téléphonique du service informatique, soulevant des interrogations sur la qualité du support fourni.
- L'équipe de développement interne rapporte régulièrement des problèmes de travail en équipe, certains développeurs ne semble pas respecter les conventions de nommage.
- Le responsable du SI s'inquiète de la présence d'une dette technique sur l'un des projets.
- L'équipe IT cherche une nouvelle solution afin de permettre aux nouveaux arrivant de disposer du même environnement de travail.