

1620005

DSCG

SESSION 2016

**UE5 – MANAGEMENT DES SYSTÈMES
D'INFORMATION**

Durée de l'épreuve : 3 heures

Coefficient : 1

1520005

DSCG

SESSION 2016

MANAGEMENT DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Durée de l'épreuve : 3 heures - coefficient : 1

Document autorisé :

Aucun.

Matériel autorisé :

Aucun.

Document remis au candidat :

Le sujet comporte 9 pages numérotées de 1/9 à 9/9.

Il vous est demandé de vérifier que le sujet est complet dès sa mise à votre disposition.

Le sujet se présente sous la forme de 3 dossiers indépendants

| | |
|--|------------------------|
| Page de garde..... | page 1 |
| Sujet..... | page 3 |
| DOSSIER 1 - Gouvernance du système d'information | (7 points)..... page 4 |
| DOSSIER 2 – Projet de SI..... | (8 points)..... page 5 |
| DOSSIER 3 - Sécurité et Audit en environnement informatique..... | (5 points)..... page 5 |

Le sujet comporte les annexes suivantes

| | |
|---|--------------|
| Annexe 1 – Projet de Gestion Électronique des Documents..... | page 6 |
| Annexe 2 - Personnel et entreprises de service numérique de SOVANI..... | pages 6 et 7 |
| Annexe 3 - Cartographie applicative de SOVANI | page 8 |
| Annexe 4 - Les éditeurs d'ERP retenus | page 9 |

AVERTISSEMENT

Si le texte du sujet, de ses questions ou de ses annexes, vous conduit à formuler une ou plusieurs hypothèses, il vous est demandé de la (ou les) mentionner explicitement dans votre copie.

SUJET

*Il vous est demandé d'apporter un soin particulier à la présentation de votre copie.
Toute réponse devra être argumentée.*

Cas « SOVANI »

La société anonyme SOVANI certifiée ISO 9001 est spécialisée dans la commercialisation d'articles de bureau depuis 1996.

Le portefeuille des références proposées aux clients, particuliers et professionnels, s'est enrichi au fil du temps pour comporter aujourd'hui près de 3500 éléments. Les références sont de valeur et volume variés depuis des stylos ou classeurs aux mobiliers de rangement.

La société se tourne depuis deux ans vers les objets connectés tels que des stylos et montres connectés mais aussi des bureaux connectés permettant de capter et modifier la lumière ambiante, l'hygrométrie, la température, la présence du salarié à son poste de travail, etc.

Dans cette perspective, la société SOVANI doit veiller à la sécurité dans les échanges impliquant ses secrets de fabrication.

La société SOVANI évolue dans un secteur concurrentiel très agressif et doit être réactive à tout élément susceptible d'impacter sa performance. Ainsi, la maîtrise des coûts, d'approvisionnement, de stockage, de production, et de logistique est au cœur de ses priorités, c'est pourquoi le bon fonctionnement de son système d'information constitue un axe privilégié de sa stratégie.

Le siège social de la société SOVANI est domicilié à Perpignan au sein d'un local de 2000m² abritant l'activité administrative. Le personnel sur site est au nombre de 115 et œuvre notamment dans les domaines comptable, financier, administratif et commercial. Le siège accueille également un bureau des études Recherche et Développement (R&D) particulièrement sensible car il est chargé d'élaborer les dossiers techniques des articles. Ce bureau des études R&D travaille en étroite collaboration avec le bureau prototypage de SOVANI qui est, lui localisé à Lyon.

En effet, la société anonyme SOVANI propose à la vente des produits sous diverses marques fournisseurs mais également ses propres produits sous la marque SOVANI. La production des articles conçus en interne est confiée à des partenaires économiques localisés en France, en Espagne, en Roumanie et en Chine. Cette dispersion géographique implique une logistique assez lourde.

La société SOVANI dispose aujourd'hui de 350 points de vente sur l'ensemble du territoire français et des pays limitrophes ainsi que d'un site web créé en 2013 qui a été installé sur le serveur de la société SOVANI hébergeant également l'ensemble des données, des applications et des sauvegardes.

DOSSIER 1 - gouvernance du système d'information

Compte tenu de l'environnement concurrentiel et innovant dans lequel évolue SOVANI, le système d'information constitue un vecteur majeur de performances.

La répartition des clients se présente ainsi en 2015 et 2014 pour SOVANI.

| | 2014 | 2015 |
|-----------------------------|------|------|
| Magasins spécialisés | 25 % | 29 % |
| Grande distribution | 55 % | 47 % |
| Grandes entreprises | 18 % | 14 % |
| Particuliers | 2 % | 10 % |

La société SOVANI a bénéficié depuis sa création en 1996 d'une croissance assez rapide qui a imposé l'utilisation d'applications de plus en plus nombreuses au fil des années. Les logiciels en lien avec les différentes problématiques du système d'information et notamment les objets connectés, ont été installés au fur et à mesure des besoins, parfois urgents, sans véritables réflexions d'ensemble.

Travail à faire

- 1 Après avoir défini le concept d'alignement stratégique (AS), lister les principaux domaines à appréhender dans la logique du processus d'AS du Système d'information (SI) de SOVANI?**
- 2 Au regard des compétences internes en SI et des exigences inhérentes aux activités de SOVANI, comment couvrir au mieux l'ensemble des missions du SI ?**
- 3 En tenant compte de l'historique de SOVANI, justifier le recours à une réflexion sur l'urbanisation du SI.**

DOSSIER 2 – PROJET de MODERNISATION DU SI

Le fonctionnement actuel du système d'information de la société SOVANI a conduit l'équipe dirigeante à déclencher plusieurs projets en lien avec le système d'information. Le plus urgent dans ces projets est celui concernant l'ERP ARTGEST déployé en 2005. En effet, l'éditeur de cet ERP, la société ARTING, est en liquidation judiciaire depuis janvier 2016.

Un deuxième projet est à l'étude basé sur une technologie cloud.

SOVANI fait face à la nécessité de repenser le support applicatif sur lequel repose son système d'information comptable et financier. Elle envisage de profiter des opportunités technologiques liées aux environnements distants. Mme FOURNIER, directrice du système d'information, a commencé à prospecter en ce sens et a sélectionné 3 Entreprises de Services du Numérique (ESN). Toutes les trois seraient susceptibles de convenir au projet envisagé. Vous trouverez en annexe quelques informations sur ces trois éditeurs.

Travail à faire

- 1 Présenter le faisceau d'éléments conduisant la société SOVANI à modifier l'ERP ARTGEST actuellement en place.**
- 2 Identifier et apporter des commentaires sur les principales étapes à adopter dans cette perspective de mise en œuvre du projet ERP.**
- 3 Proposer un récapitulatif des avantages et inconvénients des trois solutions proposées en annexe. Justifier votre choix de la solution qui vous semble le mieux convenir à SOVANI.**
- 4 Présenter sous forme de tableau, 3 facteurs de réussite d'une telle conduite de projet en intégrant par exemple les référentiels et autres bonnes pratiques.**
- 5 Dans le contexte du projet de modernisation de l'ERP de SOVANI, proposer des éléments de comparaison entre les 3 alternatives cloud existantes.**

DOSSIER 3 - SECURITE ET AUDIT EN environnement INFORMATIQUE

La société anonyme SOVANI est amenée à échanger des informations sensibles entre le service R&D situé à Perpignan et le bureau de prototypage situé à Lyon. Il s'agit notamment des informations concernant les objets connectés, axe d'innovation majeur de ces derniers mois.

Xavier DITER, directeur de la sécurité du système d'information de SOVANI et récemment embauché, vient d'être contacté par le cabinet d'expertise comptable, EXPDNL à Perpignan, concernant les missions d'audit en environnement informatique.

Travail à faire

- 1 Quel type de réseau peut-on mettre en place entre le service R&D de Perpignan et le bureau de prototypage situé à Lyon afin de garantir la sécurité des échanges ? Préciser les caractéristiques de fonctionnement de ce réseau.**
- 2 Quels sont les enjeux et les conditions de réussite de l'audit financier au sein d'une organisation informatisée telles que celle de SOVANI ?**
- 3 Quelles sont les étapes d'un audit assisté par ordinateur ?**

ANNEXE 1 – Projet de Gestion Electronique des Documents

La société SOVANI a déclenché depuis janvier 2015 une gestion électronique des documents (GED) afin d'y puiser des éléments de performance tant dans la qualité des informations du système d'information comptable et commercial que dans la réponse à apporter aux clients qui imposent des échanges de documents (commandes, factures, etc.) exclusivement en environnement numérique.

La société SOVANI doit ainsi traiter un volume de factures clients conséquent mais dont 80% ne comportent qu'une ligne de commande.

La réception des factures fournisseurs est dématérialisée à 70% et intégrée majoritairement dans l'ERP (Entreprise resource planning) nommé ARTGEST utilisé par la société SOVANI depuis 2005 au travers d'un module EDI (Echange de documents informatisés). Le reste des factures fournisseurs doit faire l'objet d'un traitement spécifique au travers de scanners et logiciels de reconnaissance de factures. Cette étape est source d'erreurs souvent difficiles à identifier.

La mise en place récente de cette GED a été effectuée dans l'urgence pour satisfaire au plus vite aux exigences des clients. Cependant, les personnels ayant reçu une formation appropriée sont trop peu nombreux à ce jour. De nombreux dysfonctionnements sont à déplorer, tels que pertes de données, retards dans les traitements des commandes en raison de processus non valides, anomalies significatives, doublons, etc.

ANNEXE 2 – Personnels et entreprises de service numérique de SOVANI

Le système d'information est géré en interne par 5 personnes dont les fonctions sont listées ci-dessous :

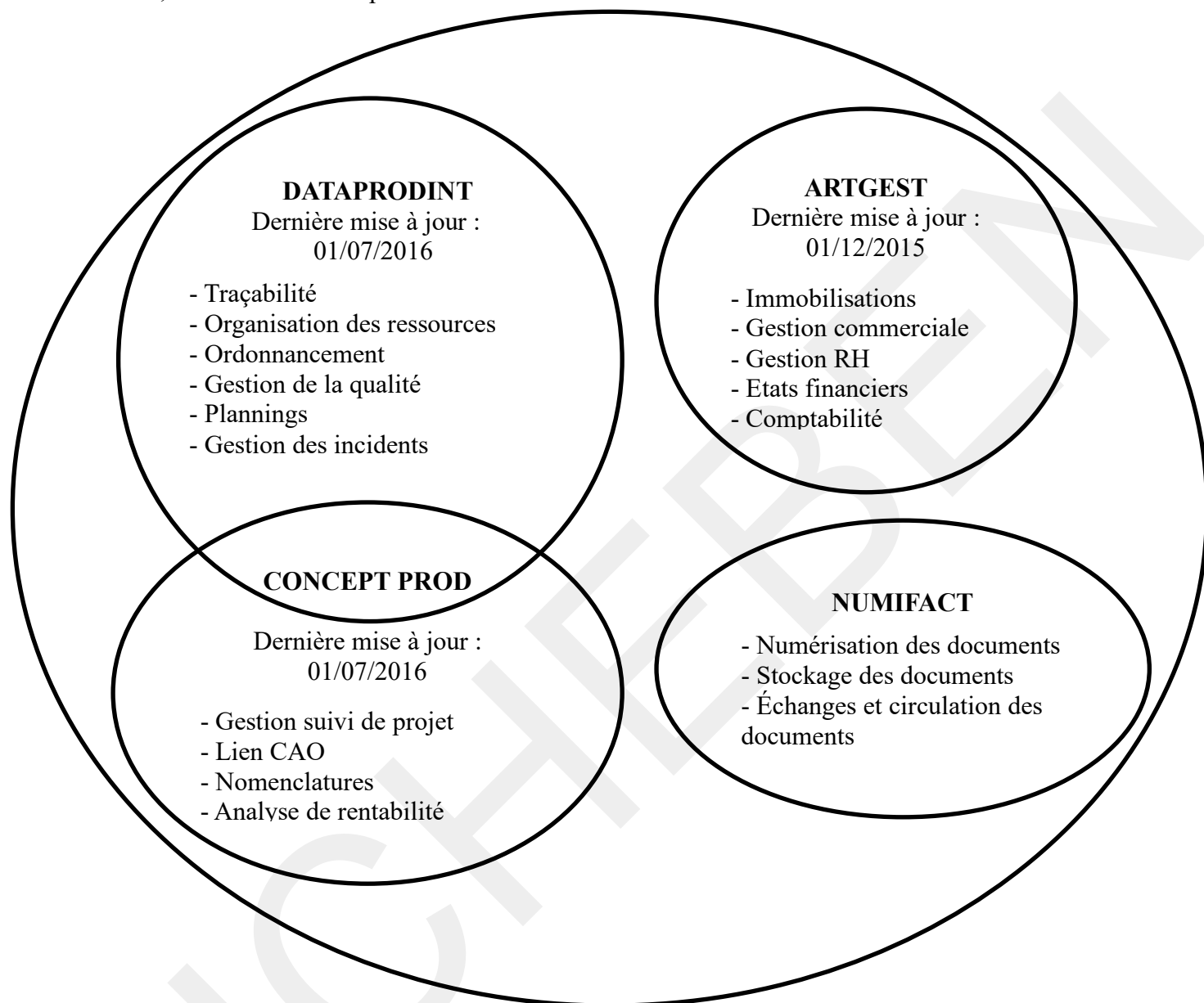
| Noms et prénoms | Fonctions au sein du SI | Remarques |
|-------------------|---|--------------------------------|
| FOURNIER Florence | Directrice du Système d'Information (DSI) | Recrutée en 1996 |
| DITER Xavier | Directeur de la Sécurité du SI | Recruté en septembre 2016 |
| DUNOZ Clara | Technicienne réseau | A mi-temps |
| BARDOTIN Mohammed | Technicien réseau | A temps plein |
| DORIN Elodie | Stagiaire | Bac + 2 Services Informatiques |

La société SOVANI fait appel à cinq entreprises de services du numérique (ESN) pour compléter les missions inhérentes au SI.

| Désignation | Missions | |
|-------------------------|---|---|
| Société PLA | Prise en charge des connexions (câblage, wifi, etc.) dans l'enceinte des bâtiments de Perpignan, de Lyon et des entrepôts de SOVANI. | |
| Société NUFT | Prise en charge de la gestion électronique des documents au travers du logiciel NUMIFACT. | |
| Société DATAVOG | <p>Prise en charge de toutes les procédures et stockage des sauvegardes. Il a été fixé dans le cahier des charges de DATAVOG :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 sauvegarde complète effectuée tous les dimanches à 01:00, - 1 sauvegarde différentielle (c'est-à-dire une sauvegarde effectuée à partir de la dernière sauvegarde complète) du lundi au samedi à 02 :00, <p>La société DATAVOG est également en charge des tests à effectuer sur la lisibilité des sauvegardes.</p> <p>Ces sauvegardes sont stockées sur le serveur de SOVANI, situé dans un local sécurisé (ignifugé, digicode, étanche, taux d'humidité de l'air contrôlé, etc.) au sous-sol du bâtiment administratif de Perpignan.</p> <p>7 cartouches magnétiques de 2,5 TO chacune sont également utilisées (1 par jour de la semaine) et stockées dans le bureau du PDG dont la porte est souvent ouverte. Les sauvegardes de chaque jour écrasent celles du jour de la semaine précédente.</p> <p>La société DATAVOG a également en charge la mise en place de plan de continuité d'activité, élaboré il y a 5 ans. Le plan est peu précis, les procédures sont confuses et n'a jamais été déployé.</p> | |
| Société DATAPROD | La société DATAPROD est spécialisée dans l'édition de logiciels à destination du secteur industriel. Domiciliée à Avignon, DATAPROD est aux côtés de la société SOVANI depuis 1996 et a conçu différentes applications en étroite collaboration avec le directeur de la production. | |
| | Désignation du logiciel | Fonctionnalités du logiciel |
| | DATAPRODINT | Gère les différentes fonctionnalités inhérentes à la fabrication des fournitures et mobiliers de bureau en interne. DATAPRODINT fait l'objet de nombreuses mises à jour en cohérence avec les besoins de SOVANI. Le logiciel donne toute satisfaction et est parfaitement maîtrisé. |
| | CONCEPTPROD | Logiciel dédié aux travaux de recherche et d'études de nouveaux produits. Logiciel essentiellement utilisé par les ingénieurs qui en sont pleinement satisfaits. |
| Société ARTING | <p>La société ARTING est une ESN ayant créé l'ERP ARTGEST pour SOVANI en 2005. Le progiciel, a donné lieu à de très nombreuses formations rendues nécessaires par l'ergonomie insuffisante du progiciel.</p> <p>ARTGEST n'est que peu interopérable avec DATAPRODINT et CONCEPTPROD. La maintenance, les formations, les mises à jour, sont entièrement effectuées et facturées par ARTING auprès de la société SOVANI. La société ARTING est mise en liquidation judiciaire depuis janvier 2016.</p> | |

ANNEXE 3 – Cartographie applicative de SOVANI

Florence FOURNIER, la directrice du système d'information propose la cartographie applicative suivante, actualisée au 1^{er} septembre 2016.



ANNEXE 4 – Quelques informations sur trois éditeurs d'ERP

| DATAPROD | DATAMM | DATAGC |
|---|---|--|
| interfaçage PRODINT et CONCEPTPROD licence utilisateur version uniquement française/ multi devises maintenance matérielle et logicielle infogérance éditeur localisé à Perpignan mode SAAS sauvegarde gérée en mode cloud par l'éditeur délai d'implémentation 6 mois autres clients ayant des sites web GED AAO (Audit Assisté par Ordinateur) | petite entreprise flexible et réactive coût licence ERP bas pas de version web multi langue / multi devises éditeur localisé à Montpellier pas de mode SAAS sauvegarde à l'identique de l'actuelle délai d'implémentation 1 mois GED | éditeur à forte notoriété orienté grands groupes licences site quel que soit le nombre d'utilisateurs multi langue / multi devises éditeur localisé à Lille sécurité optimale package formation inclus maintenance logicielle délai d'implémentation 1 an interfaçage web GED AAO (Audit Assisté par Ordinateur) |