

The logo for MassivelyPlayer, featuring a red bullseye target with three red dots around it.

MassivelyPlayer

● Cas H

# Sommaire

1.	<u>Introduction</u>	2
	Présentation de l'entreprise	2
2.	<u>Contexte de la demande</u>	5
	Ce qui a généré la demande	5
	Objectifs visés	5
	Contraintes	6
	T.R.I	6
	Analyse des besoins fondamentaux	6
	Etude du risque dans le temps	6
3.	<u>Analyse fonctionnelle</u>	7
	Présentation des fonctions	7
	Fonctions principales	7
	Fonctions contraintes	11
4.	<u>Conclusion</u>	14
5.	<u>Annexes</u>	15
6.	<u>Glossaire</u>	17

# I. Introduction

## 7. Présentation de l'entreprise

### a. Notre histoire...

Fondée en 2010 par *Bobby Huclian*, ex-Infographiste anglais du studio bordelais « Offline », « MassivelyPlayer » est un studio de développement de jeux vidéo en ligne.

En Janvier 2011, « MassivelyPlayer » finalise leur deuxième Opus « No Life Adventure ». A son lancement le jeu profite d'un game play novateur et d'un game design accrocheur, le propulsant au top du box-office.

Face au succès écrasant de « No Life Adventure », le studio se voit créer plus d'une cinquantaine de postes supplémentaires en l'espace de deux ans sans pouvoir réfléchir posément à l'évolution de leur structure informatique. Jouissant à présent d'une solide renommée dans l'univers du jeu Online, « MassivePlayer » pense à optimiser la gestion de son parc informatique ainsi qu'à son impact sur l'écologie.

Dans la lignée, le groupe souhaite profiter de ce remaniement pour ajouter un nouvel atout à son palmarès, l'insertion d'une nouvelle plateforme pour ses jeux, le Smartphone. MassivelyPlayer aspire à conforter sa position face à une concurrence de taille et souhaite répondre à une forte demande de renouveau de la part des joueurs.

« MassivelyPlayer » a donc rassemblé les directeurs du service informatique, commerciale et marketing afin de définir les besoins en termes de remaniement du système d'information et procéder à l'intégration du nouveau support de jeu.

« MassivelyPlayer » a donc rassemblé les responsables du service informatique, commerciale et marketing afin de définir les besoins en termes de remaniement du système d'information et procéder à l'intégration du nouveau support de jeu.

### b. Nos chiffres

- ➔ 5 320 000 € de chiffre d'affaire
- ➔ 2 serveurs dédiés à 50 000 abonnés/an
- ➔ 80 employés

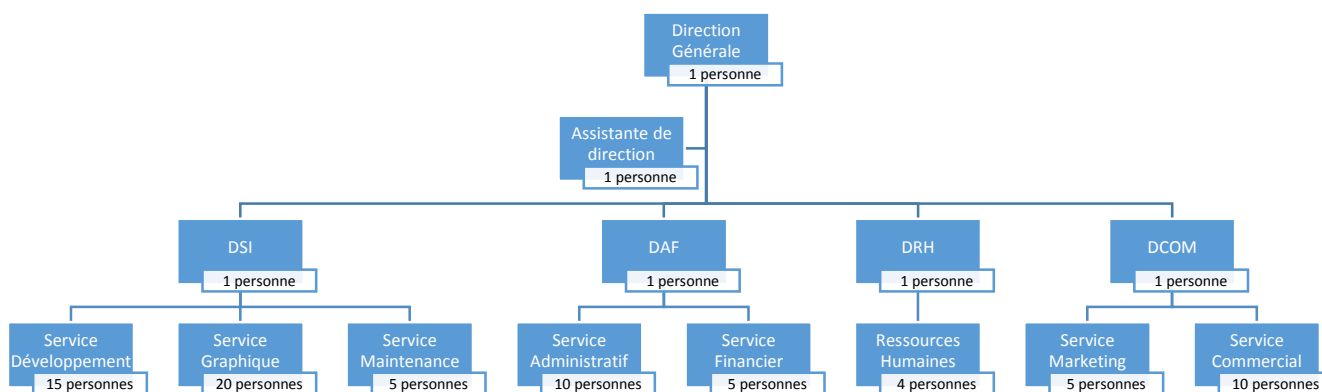
### c. Notre emplacement géographique

Juin 2010, « MassivelyPlayer » s'installe en pleine zone industrielle, à Bordeaux Lac :




MassivelyPlayer - 12 rue du cardinal Richaud – 33000 Bordeaux  
Tél : 05 57 53 62 12 – Fax : 05 57 53 62 13 –  
[www.massivelyplayer.com](http://www.massivelyplayer.com)  
Mail : [contact@massivelyplayer.com](mailto:contact@massivelyplayer.com)

### d. Notre organigramme



Nous comptons 80 employés répartis sur 4 services



e. *Notre rôle au sein de l'entreprise*

Nous occupons tous un rôle de responsable de service :

- ➔ Mr. Hugo Reine – responsable du service Commercial
- ➔ Mr. Lilian Prevot – responsable du service Informatique
- ➔ Melle Claire Trias – responsable du service Marketing

Nous avons été désignés par nos directeurs respectifs pour mener cette étude, Lilian Prevot ayant été mandaté comme chef de projet.

## II. Contexte de la demande

### 1. Ce qui a généré la demande

- ➔ Une très forte hétérogénéité des équipements (24322€/an de perte de temps)
- ➔ Pas de politique de maintenance, pas de PCI PCA (plan de continuité d'activité ou de plan de continuité informatique), pas de contrat de gestion de maintenance (12500€ perte ponctuelle)
- ➔ Pas de support ni base de connaissances (perte de 2h/sem, 1081€/an)
- ➔ Matériel vieillissant (80000€/an)
- ➔ Infraction vis-à-vis des normes D3E (fin de vie de matériel et fournisseur aux normes environnementales) (75 000€/an)

Le tout entraînant une forte perte de revenus. Pertes estimées à 117 903 euros de pertes annuelles.

### 2. Objectifs Visés

Objet	Pertes constatées	Gains attendus (en %)	Gains attendus (en €)
parc info hétérogène	24322€/an	90%	2 432,20 €
défaillance matériel informatique	80000€ /an	95%	4 000,00 €
perte exploitation suite panne	12 500 €	90%	1 250,00 €
Infraction normes DEEE	75 000 €	100%	0,00 €
perte de temps intervention	1081€/an	80%	216,20 €
Total	192 903,00 €	95%	7 898,40 €

Economies réalisées	185 004,60 €
---------------------	--------------

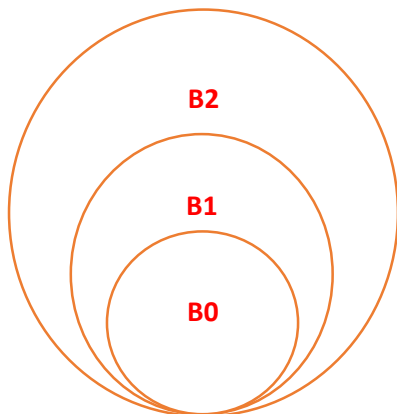
### 3. Contraintes

- ➔ Pas d'intervention le weekend, ni le mercredi, et pas le soir, de 17h à 5h du matin.
- ➔ Début du projet le 21 octobre 2013. Fin du projet le 19 novembre 2013.
- ➔ Budget de 100 000 euros.
- ➔ Retour sur investissement en 3 ans.
- ➔ La solution devra respecter les normes D3E.
- ➔ A terme, continuité de service 7j/7 24h/24

### 4. Temps de retour sur investissement (T.R.I)

Pour ce projet, nous avons prévu un T.R.I de 3 ans où l'entreprise fera un bénéfice de 22 000 € (voir tableau détaillé en annexe).

### 5. Analyse des besoins fondamentaux



- B2 : Répondre aux attentes des joueurs.
- B1 : Diversifier nos supports de jeux en ligne.
- B0 : Améliorer la performance du service d'information.

### 6. Etude du risque dans le temps

Besoin \ Risque	Court Terme	Moyen Terme	Long Terme
B2	N	N	N
B1	N	N	N
B0	N	N	N
Légende : Oui = O / Non = N			

Suite à cette étude, on peut conclure que le T.R.I est inférieur à la durée de vie du besoin.

### III. Analyse fonctionnelle

#### 1. Présentation des fonctions.

Fonctions Principales du système	Installation	Utilisation	Maintenance
Le système doit permettre aux techniciens de gérer le parc informatique			
Le système doit permettre aux utilisateurs de déclarer les incidents			
Le système doit permettre aux techniciens de gérer les incidents			
Le système doit permettre aux techniciens d'assurer une continuité de service			
Fonctions Contraintes du système			
Le système doit être ergonomique pour les utilisateurs			
Le système doit respecter les normes			
Le système doit être compatible avec les équipements existants			
Le système doit être compatible avec les locaux			
Le système doit permettre l'optimisation de la sécurité			

#### 2. Fonctions Principales.

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

##### Critères d'usage :

Les techniciens sont constitués de :

- Le service maintenance constitué d'un responsable et de quatre techniciens.

Le parc informatique est un ensemble de matériels constitué de :

- Ordinateurs fixes de même modèle
- Moniteurs
- Serveurs de même modèle
- Equipements relatifs à la mise en réseau des ordinateurs

Gérer est défini par l'action de :

- Référencer le matériel existant par service en fonction de :
  - Modèle de l'ordinateur
  - La marque du constructeur



- Nom de l'ordinateur
  - Numéro de série
  - Clé de licence du système d'exploitation
  - Processeur
  - Carte graphique
  - Capacité disque
  - Allocation de mémoire vive
- Taille total du parc informatique : 80 ordinateurs

- Actualiser le matériel référencé par le biais d'un outil de gestion de stock et de mise en fin de vie des équipements.
- Mettre en place le nouveau matériel.
- Remplacer le matériel obsolète.
- Informer les utilisateurs.

#### Critères d'estimes :

- Accessible
- Ergonomique

#### Critères d'échange : 4/4

FP2 : Le système doit permettre aux utilisateurs de déclarer les incidents.

#### Critères d'usage :

Les utilisateurs :

- Représentent l'ensemble des employés de l'entreprise MassivelyPlayer.

Les incidents sont définis par des problèmes relatifs :

- au bon fonctionnement de la mise en réseau des ordinateurs.
- au bon fonctionnement des équipements informatique.
- au bon fonctionnement des applications métiers des utilisateurs.
- au stockage de données de l'entreprise.
- à l'archivage des mails.

Déclarer est défini par :

- L'ouverture d'un ticket d'incident, ou l'envoi d'un mail à l'équipe informatique en y incluant :
  - La date d'incidence
  - Le service ou la personne concernée par l'incident
  - L'objet de la demande
  - La priorité de la demande (normale ou urgente)

- Si la demande impacte une personne ou l'ensemble d'un service
- Un suivi sur l'état de la demande effectuée. Les utilisateurs devront être mesure de pouvoir visualiser où en est leur demande.
- Le service informatique se devra d'informer les utilisateurs de l'avancement de leur incidence.
- Les utilisateurs devront confirmer le rétablissement de leur incident auprès des techniciens afin que ces derniers puissent clôturer la demande ou le ticket.

#### Critères d'estimes :

- Accessible
- Ergonomique

#### Critères d'échange : 4/4

FP3 : Le système doit permettre aux techniciens de gérer les incidents.

#### Critères d'usage :

Les techniciens sont constitués de :

- Le service maintenance constitué d'un responsable et de quatre techniciens.

Les incidents sont définis par des problèmes relatifs :

- au bon fonctionnement de la mise en réseau des ordinateurs.
- au bon fonctionnement des équipements informatique.
- au bon fonctionnement des applications métiers des utilisateurs.
- au stockage de données de l'entreprise.
- à l'archivage des mails.

Gérer est défini par :

- La prise en charge de la demande en ayant vérifié :
  - La date d'incidence
  - Le service ou la personne concernée par l'incident
  - L'objet de la demande
  - La priorité de la demande (normale ou urgente)
  - Si la demande impacte une personne ou l'ensemble d'un service

- Un complément d'information sur l'incident si le ticket n'est pas assez détaillé.
- L'investigation 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 la ou les personnes concernées sur l'état d'avancement de la demande. Par la suite, de la résolution du problème.
- Clôturer la demande lors de la réception de la confirmation du ou des utilisateurs concernés.

#### Critères d'estimes :

- Accessible
- Ergonomique

#### Critères d'échange : 4/4

FP4 : Le système doit permettre aux techniciens d'assurer une continuité de service.

#### Critères d'usage :

Les techniciens sont constitués de :

- Le service maintenance constitué d'un responsable et de quatre techniciens.

La continuité de service est définie par :

- Garantir que les équipements informatiques qui hébergent les serveurs de jeux soient fonctionnels 24h/24 et 7j/7.

Assurer est défini par :

- Garantir qu'en cas de coupure de service, un ou plusieurs techniciens puissent intervenir en urgence et à n'importe quel moment.
- Garantir que les joueurs devront être informés de toutes mises à jour.
- Garantir que lors d'une mise à jour, le délai d'interruption de service ne dépasse pas le délai annoncé.

#### Critères d'estimes :

- Transparence pour les joueurs

#### Critères d'échange : 4/4

### 3. Fonctions Contraintes.

FC1 : Le système doit être ergonomique pour les utilisateurs.

#### Critères d'usage :

Les utilisateurs :

- Représentent l'ensemble des employés de l'entreprise MassivelyPlayer.

Etre ergonomique est défini par :

- Une prise en main facile des nouveaux outils pour les utilisateurs.
- Un respect de la charte graphique de l'entreprise.
- Une intuitivité d'utilisation des outils.

#### Critères d'estimes :

- Respect de la charte graphique de l'entreprise.

#### Critères d'échange : 3/4

FC2 : Le système doit respecter les normes.

#### Critères d'usage :

Les normes sont définies par :

- Une norme environnementale (DEEE)
- Des normes de sécurité, dont électrique.
- L'ensemble des normes ISO en vigueur dans le domaine de l'informatique (exemple : norme ISO 17799).

Respecter est défini par :

- Une mise en application de toutes les normes citées au-dessus.
- Respect de la charte environnementale :
  - DEEE : Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques.
- Respect des normes informatiques et électriques :
  - ISO 7498, 13335, 15408, 27002, 27004, 27005, 27799.

#### Critères d'estimes :

- Respect des normes.

Critères d'échange : 3/4

FC3 : Le système doit être compatible avec les équipements existants.

Critères d'usage :

Les équipements existants sont définies par :

- L'ensemble des équipements situé dans les locaux de l'entreprise et servant au bon fonctionnement de l'infrastructure et de la mise en réseau du parc informatique.

Etre compatible est défini par :

- Une mise en place facile n'impactant pas le déplacement d'équipements déjà existants.
- Une compatibilité avec le système d'exploitation et les outils déjà présents dans l'entreprise.

Critères d'échange : 4/4

FC4 : Le système doit être compatible avec les locaux.

Critères d'usage :

Les locaux sont définis par :

- L'ensemble des pièces du bâtiment, notamment la salle serveur qui accueillera le système.

Etre compatible est défini par :

- Un respect d'accessibilité à la salle serveur sans impacter le déplacement des techniciens y travaillant.
- Une faible émission de décibels, pouvant perturber le travail des employés.
- Une bonne ventilation du système pour éviter les surchauffes et défaillances physique.

Critères d'échange : 4/4

[FC5](#) : Le système doit permettre l'optimisation de la sécurité.

Critères d'usage :

La sécurité est définie par :

- L'ensemble des flux et des données transitant sur le réseau d'entreprise.
- L'ensemble des archives mails.
- Les attaques informatiques extérieures pouvant bloquées l'activité de l'entreprise et donc du service de jeu en ligne.

Permettre est défini par :

- Une sécurisation des données d'entreprise et des archivages de mails.
- Une protection contre tout type d'agressions extérieures.

Critères d'échange : 4/4

## IV. Conclusion

Nous avons bien pris en compte les différents incidents liés aux problèmes de rationalisation des processus, de continuité de service, d'amélioration du niveau de satisfaction ainsi qu'un respect de l'environnement.

Nous avons établi comme demandé, un cahier des charges fonctionnel afin d'améliorer ces points.

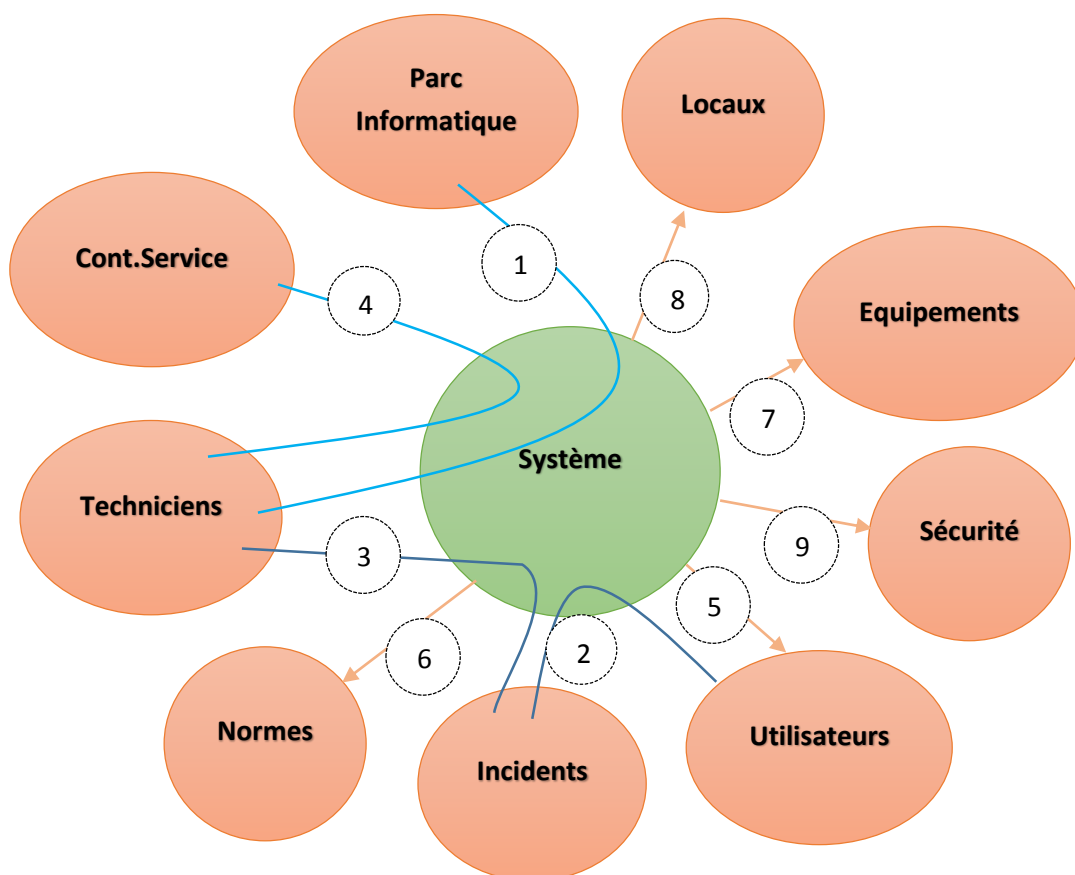
Des plans de continuité d'activité, de maintenance et de contrats ont été mis en place afin d'assurer une bonne évolution et pérennité du parc informatique.

Après étude des pertes et calcul de notre solution, nous sommes en mesure de dire que l'entreprise fera des bénéfices avant la troisième année.

De ce fait, nous pouvons dire que nous avons répondu à vos attentes avec un cahier des charges qui correspond à vos besoins.

## V. ANNEXES

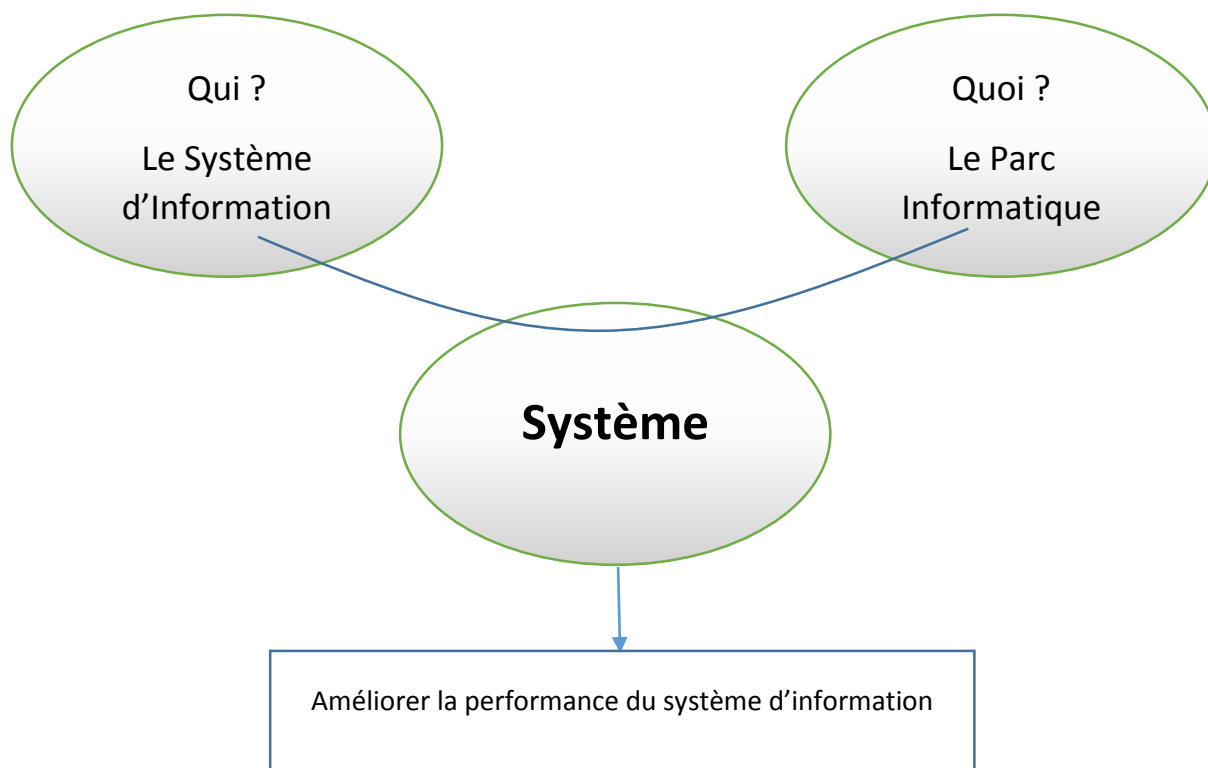
### 1. Diagramme pieuvre



Fonctions Principales du système	
①	FP1 : Le système doit permettre aux techniciens de gérer le parc informatique
②	FP2 : Le système doit permettre aux utilisateurs de déclarer les incidents
③	FP3 : Le système doit permettre aux techniciens de gérer les incidents
④	FP4 : Le système doit permettre aux techniciens d'assurer une continuité de service
Fonctions Contraintes du système	
⑤	FC1 : Le système doit être ergonomique pour les utilisateurs
⑥	FC2 : Le système doit respecter les normes
⑦	FC3 : Le système doit être compatible avec les équipements existants
⑧	FC4 : Le système doit être compatible avec les locaux
⑨	FC5 : Le système doit permettre d'optimiser la sécurité



## 2. Bête à cornes



## 3. Tableau du T.R.I

	Pertes	Investissement	Gains
A0 (Initial)	185004	0	0
A1 (12 mois)	185004	100000	0
A2 (24 mois)	285004	0	61000
A3 (36 mois)	224004	0	61000
Bénéfices après 3 ans : 22 000 €			

## VI. Glossaire

➔ Service Informatique :

C'est un service Interne ou non à l'entreprise qui va s'occuper du parc informatique.

➔ Diagnostic :

Le diagnostic est le raisonnement menant à l'identification de la cause (l'origine) d'une défaillance, d'un problème.

➔ Inventaire :

L'inventaire est une liste exhaustive d'entités considérées comme un patrimoine matériel ou une somme de biens afin d'en faciliter l'évaluation ou la gestion.

➔ T.R.I. :

Temps de Retour sur Investissement, c'est le délai au bout duquel l'entreprise récupère le capital qu'elle a investi.

➔ Maintenance :

La maintenance regroupe ainsi les actions de dépannage et de réparation, de réglage des équipements matériels ou même immatériels (logiciels).

➔ Fonction Principale :

Les Fonction Principale est la fonction qui satisfait le besoin. Elle assure la prestation du service rendu. C'est la raison pour laquelle le produit a été créé.

➔ Fonction Contrainte :

Les Fonctions contraintes participent à définir le besoin en recensant les conditions qui doivent être impérativement vérifiées par le produit. Ces conditions peuvent être liées au marché, à la stratégie de l'entreprise, aux environnements à considérer, à la technologie ou, bien sûr à la réglementation.

➔ Critère d'estime :

Critères personnels liés aux goûts des utilisateurs (forme, couleur, mode).

➔ Critère d'échange :

Ils matérialisent l'importance accordée à la fonction par le client (habituellement un coefficient semble paradoxal avec l'identification du « juste nécessaire » mais reste indispensable).

➔ Besoin :

Somme des fonctions principales. C'est la macro fonction englobant toutes les fonctions.

➔ Objectif :

Performance économique visée (forcément chiffré)