

Exonet Go and Run : étude de l'outil l'outil GoogleDrive

Description du thème

| Propriétés | Description |
|----------------------------|---|
| Intitulé court | Exonet Go and Run |
| Intitulé long | Exonet Go and Run : l'outil GoogleDrive |
| Présentation | La société Go and Run souhaite faire évoluer son processus d'évaluation des commerciaux. Elle souhaite pour cela s'appuyer sur les outils de travail collaboratif de Google. L'exercice consiste à analyser cette solution. |
| Formation concernée | Classe de terminale SIG de la série Sciences et Technologie du Management et de la Gestion (STMG) |
| Matière | Systèmes d'information de gestion |
| Thème | Communiquer pour collaborer |
| Question de gestion | En quoi les systèmes d'information transforment-ils les échanges entre les acteurs des organisations ? |
| Notions | Caractériser une solution technique de communication numérique en matière de qualité, de sécurité et de performance, |
| Mots clés | Performance, qualité, sécurité, outil collaboratif |
| Outils | Une connexion internet et un navigateur |
| Durée | 3 heures |
| Version | 1.0 |
| Date de publication | Septembre 2013 |
| Auteurs | Eric Dondelinger, avec la relecture de Gaëlle Castel et Jean-Christophe Duflanc |

Exonet : la société GoAndRun

Présentation du contexte de l'exercice :

L'entreprise GoAndRun est une société familiale dont l'activité est la fabrication et la vente d'articles de sports auprès de clients professionnels. Elle dispose de 15 commerciaux et d'un directeur des ventes pour coordonner cette activité.

Chaque année, pour faire le point sur la performance de chacun de ses commerciaux, l'entreprise a mis en place des bilans individuels qui ont lieu au mois de décembre. Au cours de ces bilans individuels, le directeur des ventes conduit un entretien avec chacun de ses commerciaux lors duquel il crée un document de synthèse sur un tableur. Ce document contient différents indicateurs qui permettront de comparer les performances de chacun.

Ce document est ensuite utilisé par le directeur des ventes afin de produire un rapport sur le salarié. Ce rapport est envoyé au directeur des ressources humaines (DRH) par courrier au siège de l'entreprise situé à Marseille. Avec ce rapport et le document d'évaluation, le DRH complète le tableau créé avec le tableur afin de proposer une prime de fin d'année à chaque commercial. Ce tableau est retourné au directeur des ventes qui, après en avoir pris connaissance, en adresse une copie par courrier au commercial concerné.

Si ces documents n'ont pas de valeur juridique, la direction impose tout de même que l'ensemble des données d'évaluation soit conservé 5 ans dans les archives de l'entreprise. Régulièrement, le directeur des ventes copie les fichiers créés sur son ordinateur portable vers un serveur interne de sauvegarde.

Evolution du processus :

Le processus actuel ne semble plus en phase avec certaines contraintes de l'entreprise :

- Tout d'abord, suite à la signature d'une charte par l'entreprise en 2012 en faveur du développement durable, celle-ci s'est engagée à réduire l'utilisation de papier de 80% sur les trois prochaines années.
- Ensuite, le directeur des ventes est excédé car il a eu de gros soucis cette année avec son équipement informatique et il a perdu une grosse partie de ses données.

Lors d'une réunion au siège avec le DRH, le directeur des ventes et ce dernier ont décidé d'expérimenter l'outil GoogleDrive fourni par Google. La direction des services informatiques (DSI) n'a pas été consultée pour cette décision. Elle l'a appris par hasard en discutant avec un commercial.

Le directeur de la DSI n'a pas apprécié et vous a confié la tâche de vérifier si cette nouvelle procédure intégrant l'utilisation de GoogleDrive est en phase avec les exigences de performance, de qualité et de sécurité que l'entreprise se doit de respecter.

Votre investigation :

A. Identification de l'outil

La description commerciale de GoogleDrive est disponible sur internet à l'adresse suivante :

<https://www.google.com/intl/fr/drive/start/index.html>

Travail à faire :

Le DSI vous demande de lui rédiger une note décrivant l'outil GoogleDrive et l'intérêt la plus-value que celui-ci peut apporter à ses utilisateurs. Vous vous appuyerez pour cela sur la description commerciale qui est en faite par Google sur son site web.

B. Adéquation de l'outil à l'évolution du processus de l'entreprise

Travail à faire :

Expliquez en quoi l'adoption de GoogleDrive peut contribuer à rendre le processus de gestion des bilans des commerciaux plus performant dans le sens où il améliore ce processus comme le souhaitent le DRH et le directeur des ventes.

C. Analyse de l'outil

La Direction des Systèmes d'Informations est particulièrement sensible aux questions de sécurité des outils employés par ses salariés. Elle souhaite également veiller à ce que ces outils fournissent une qualité minimale à ses utilisateurs. Elle a donc élaboré une "check-list" qu'elle vous a communiquée afin de vous assurer que GoogleDrive satisfait bien à ces critères.

Du point de vue de la qualité :

- Les données hébergées sur l'offre Google sont-elles disponibles à tout moment pour ses utilisateurs ?
- En cas de défaillance du réseau internet, les utilisateurs peuvent-ils accéder à leurs documents ?
- L'entreprise ayant déployé des outils bureautiques open source (exemple : Open Office), l'utilisation des outils GoogleDrive offre-elle une compatibilité avec ces outils ?

Du point de vue de la sécurité :

- Les données de l'entreprise sont confidentielles. Les documents mis en ligne appartiennent-ils toujours aux utilisateurs une fois confiés à Google ?
- Une fois les données confiées à Google, est-il possible que celles-ci soient perdues ?
- Le fournisseur de service propose t-il une indemnisation le cas échéant ?
- Dans le cadre d'échanges de documents confidentiels sur les salariés, est-il possible de partager un document créé via cet outil avec certains utilisateurs préalablement identifiés (et uniquement ces utilisateurs) ?
- Le fournisseur de service a t-il pris des mesures spécifiques pour assurer que l'échange de documents est fiable et sécurisé, notamment lors du téléchargement et du téléversement des documents ?

Travail à faire :

En prenant appui sur la brochure commerciale de GoogleDrive (<https://www.google.com/intl/fr/drive/start/index.html>) et sur les conditions générales (<http://www.google.fr/intl/fr/policies/terms/regional.html> pour les conditions générales et http://www.google.com/apps/intl/fr/terms/standard_terms.html pour les conditions spécifiques), remplissez le tableau fourni en annexe afin d'identifier si chacun des points de vérification donnés par la DSI peut être satisfait par GoogleDrive.

D. Analyse de la version commerciale

L'analyse de la version gratuite proposée par Google vous a laissé quelques incertitudes quant à son utilisation par les salariés.

Vous décidez de vous intéresser à la version payante de GoogleDrive. Celle-ci est incluse dans un ensemble d'outils proposés par Google : "Google Apps for Business".

Travail à faire :

En prenant appui sur la brochure commerciale en ligne (disponible à cette adresse : <https://www.google.com/enterprise/apps/business/products.html> et <http://www.google.com/intx/fr/enterprise/apps/business/pricing.html>), ainsi que sur les conditions générales particulières (disponibles ici : http://www.google.com/apps/intl/fr/terms/premier_terms.html), vous complèterez le second tableau fourni en annexe. Sur la base de ce travail, vous conclurez sur le bénéfice offert par cette version payante par rapport à la version gratuite de ces outils.

Analyse de la version gratuite de GoogleDrive

| Questions posées | Test validé (oui/non/incertain) | Argumentation |
|---|------------------------------------|---------------|
| Les données hébergées sur l'offre Google sont-elles disponibles à tout moment pour ses utilisateurs ? | | |
| En cas de défaillance du réseau internet, les utilisateurs peuvent-ils accéder à leurs documents ? | | |
| L'entreprise ayant déployé des outils bureautiques open source (exemple : Open Office), l'utilisation des outils GoogleDrive offre-elle une compatibilité avec ces outils ? | | |
| Les données de l'entreprise sont confidentielles. Les documents mis en ligne appartiennent-ils toujours aux utilisateurs une fois confiés à Google ? | | |
| Est-il possible que les données soient perdues ? Le fournisseur de service propose t-il une indemnisation le cas échéant ? | | |
| Est-il possible de partager un document créé avec cet outil avec certains utilisateurs préalablement identifiés (et uniquement ces utilisateurs) ? | | |
| Le fournisseur de service a t-il pris des mesures spécifiques pour assurer que l'échange de documents soit fiable et sécurisé, notamment lors du téléchargement et du téléversement des documents ? | | |

Analyse de la version payante de GoogleDrive

| Questions posées | Test validé (oui/non/incertain) | Argumentation |
|--|------------------------------------|---------------|
| Les données hébergées sur l'offre Google sont-elles disponibles à tout moment pour ses utilisateurs ? | | |
| En cas de défaillance du réseau internet, les utilisateurs peuvent-ils accéder à leurs documents ? | | |
| L'entreprise ayant déployé des outils bureautiques open source (exemple : Open Office), l'utilisation des outils GoogleDrive offre-elle une compatibilité avec ces outils ? | | |
| Les données de l'entreprise sont confidentielles. Les documents mis en ligne appartiennent-ils toujours aux utilisateurs une fois confiés à Google ? | | |
| Est-il possible que les données soient perdues ? Le fournisseur de service propose t-il une indemnisation le cas échéant ? | | |
| Est-il possible de partager un document créé avec cet outil avec certains utilisateurs préalablement identifiés (et uniquement ces utilisateurs) ? | | |
| Le fournisseur de service a t-il pris des mesures spécifiques pour assurer que l'échange de documents est fiable et sécurisé, notamment lors du téléchargement et du téléversement des documents ? | | |

