

CONCOURS DE L'AGRÉGATION EXTERNE ÉCONOMIE ET GESTION

SESSION 2013

ÉPREUVE DE CAS PRATIQUE

Spécialité : Système d'information

Cas SALON

Durée de la préparation : quatre heures
Durée totale de l'épreuve : une heure

Vous disposez d'une durée maximale de quarante minutes pour présenter oralement la solution de l'étude qui vous est proposée. Votre exposé sera suivi d'un entretien avec le jury d'une durée maximale de vingt minutes.

Présentation générale

KRISTAL&DESIGN est une entreprise familiale qui a acquis une renommée internationale dans la fabrication et la vente de vaisselle et d'ustensiles de cuisines haut de gamme. L'entreprise implantée dans l'Est de la France est dirigée par un directoire présidé par M. Dubuis.

La notoriété des produits de la gamme est reconnue dans de nombreux pays étrangers. Les salons spécialisés auxquels participe KRISTAL&DESIGN contribuent fortement à son développement : Intergrift à Madrid, Formex à Stockholm, Ambiente à Hambourg, Macef à Milan, Maison&Objet à Paris...



C'est à Mme Sylvie D. qu'incombe une grande partie des tâches administratives du processus d'organisation des salons. En effet, en tant qu'attachée de direction, Mme Sylvie D. seconde M. Dubuis dans ce travail. Elle s'occupe de la planification des tâches (demande d'inscription au salon, enregistrement de la commande, etc.) et des échanges avec les partenaires (organisateur du salon, transporteur, etc.).

Une application pour gérer les salons

Jusqu'à présent, le tableur et la messagerie électronique ont constitué l'essentiel des moyens de traitement de l'information à la disposition de Mme Sylvie D. Mais ces outils montrent très vite leurs limites. Le directoire de KRISTAL&DESIGN a donc décidé de faire appel à une société de service en ingénierie informatique (SSII) pour doter l'entreprise d'un véritable outil informatique dédié à la gestion des salons.

Votre société a été retenue par les dirigeants de KRISTAL&DESIGN pour réaliser la nouvelle application informatique. En tant que chef de projet, vous êtes chargé(e) de conseiller et d'encadrer le développement de cette application. Pour vous familiariser avec le projet, Mme Sylvie D. vous fait parvenir le cahier des charges tel qu'il a été rédigé par son collègue M. Bernard (cf. annexe 1). De plus, Mme Sylvie D. vous informe des éléments suivants :

- L'installation du stand dans les locaux du salon est faite par une entreprise extérieure spécialisée dans ce type de mission. Pour pouvoir intervenir, il faut fournir une copie du plan d'aménagement (cf. annexe 5) et du planning (cf. annexe 4) ;
- Pour l'acheminement des produits et du mobilier d'exposition, KRISTAL&DESIGN fait appel à un transporteur. Cet affrètement suit une procédure précise (cf. annexe 3) ;
- La future application doit obligatoirement intégrer les flux d'informations avec ces acteurs et leur permettre d'interagir de manière sécurisée avec le système d'information mis en place ;
- À terme, l'objectif est de pouvoir gérer la totalité des salons. Ceci implique de pouvoir : mener plusieurs tâches en parallèle, intégrer des interfaces multi-langues et prendre en compte les contraintes internationales (démarches administrative et douanière, etc.).

Les différentes tâches que nécessite la gestion d'un salon sont actuellement décrites de manière sommaire dans une feuille de tableur (cf. annexe 2).

Pour faciliter l'enregistrement et le suivi des différentes étapes, la création d'une base de données est envisagée. Le schéma relationnel est donné en annexe 6. La base de données doit être réalisée pour un environnement Web. Afin de valider les principales fonctionnalités, il est nécessaire d'évaluer la validité du schéma relationnel actuel.

TRAVAIL À FAIRE	
1	Expliquer les différentes difficultés auxquelles la société KRISTAL&DESIGN et son prestataire informatique vont devoir faire face dans la mise en place de l'application inter-organisationnelle, ainsi que les actions à prendre pour y répondre.
2	Proposer une architecture réseau qui réponde aux besoins exprimés dans le cahier des charges. Présenter la configuration la plus pertinente pour protéger le réseau local de l'entreprise et pour sécuriser les échanges avec l'extérieur. Indiquer la stratégie de gestion des ressources et des utilisateurs à adopter.
3	<p>Sur la base des éléments du cahier des charges, évaluer la pertinence du modèle relationnel proposé quant à sa capacité à répondre aux besoins de gestion de l'organisation des salons. Vous vous assurerez que votre solution réponde aux exigences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Afficher le nom de l'étape, le libellé de la tâche suivi du nom et du prénom de la personne qui prend en charge la tâche « réservation hôtel » pour le salon contenant le mot « Maison » dans son nom. b) Éditer le nom, la durée estimée de chaque étape du salon « Maison & Objet PARIS 2014 » en comparant cette dernière avec le cumul des durées réelles des tâches qui composent chaque étape. On n'affiche que les lignes dont l'écart entre durée estimée et durée réelle est négatif. c) Créer un compte pour Madame Sylvie D. Attribuer tous les droits (consultation, ajout et modification sauf suppression) à Madame SYLVIE sur la table SALON. d) Proposer une solution SQL permettant de masquer l'adresse et le téléphone d'une personne lors de la consultation de la table PERSONNE. e) Disposer d'un moyen automatique permettant de dupliquer les mises à jour de la table PERSONNE dans une table SVG_PERSONNE.

Liste des annexes à consulter :

Annexe 1 : extraits du Cahier des charges relatifs au développement d'une application de gestion des salons.

Annexe 2 : listes des tâches à réaliser pour l'organisation d'un salon (extrait du tableur)

Annexe 3 : procédure d'affrètement (organisation du transport)

Annexe 4 : planning général d'installation du stand

Annexe 5 : plans du stand

Annexe 6 : schéma relationnel de la base de données GESTION-SALON

Annexe 1 - Extraits du Cahier des charges relatifs au développement d'une application de gestion des salons
--

Présentation

L'entreprise KRISTAL&DESIGN souhaite ajouter à son système d'information une nouvelle application permettant de gérer l'organisation et le suivi des différents salons auxquels l'entreprise souhaite participer (par exemple le salon Maison & Objet de Paris). Cette application doit permettre d'enregistrer et de valider les différentes étapes nécessaires à la mise en place d'un stand d'exposition.

L'organisation d'un salon constitue un projet en soi. Les étapes sont nombreuses : demande d'inscription au salon, gestion de la logistique, création des supports de communication, envoi des invitations, acheminement du matériel d'exposition, installation et démontage du stand, organisation du planning.

Limites du système actuel

Seule une application sur tableur permet de lister les différentes tâches que nécessite la gestion d'un salon. Ce document a pour le moment uniquement une fonction descriptive et de « pense-bête ».

Les échanges de lettres, de courriels, de fax entre les différents partenaires ne font pour le moment l'objet d'aucun enregistrement. Cette absence de visibilité nuit énormément au suivi du projet. Or KRISTAL&DESIGN envisage également d'obtenir une certification ISO 9001. Cette nouvelle application participerait à répondre aux exigences de la norme.

Besoins fonctionnels

La future application viendra s'insérer dans l'actuel Intranet de l'entreprise et doit donc être accessible depuis n'importe quel poste informatique de l'entreprise connecté au réseau. L'accès aux différentes fonctionnalités de l'application devra être contrôlée et soumis à des droits particuliers pour chaque individu.

Il est impératif que l'application respecte la charte graphique existante et qu'elle reprenne les principes de navigation et d'ergonomie des autres applications de l'Intranet.

Il est souhaitable de rendre l'application accessible en Extranet pour les partenaires : commerciaux présents sur le stand, transporteur, installateur du stand afin d'avoir un suivi en temps réel de l'état d'avancement des étapes et une supervision de chaque projet de salon.

Principales fonctionnalités souhaitées pour la partie « gestion des salons » :

- Lister et planifier l'ensemble des tâches d'un projet de salon ;
- Enregistrer et afficher pour chaque tâche, la date de début prévue, la date de début réelle, la date de fin, la personne ou l'entreprise chargée de la réalisation, l'état d'avancement... ;
- Doter l'application d'une procédure de notification et de validation des étapes par les responsables.

Principales fonctionnalités souhaitées pour l'espace collaboratif :

- Enregistrer les échanges d'information (courriels, fax, lettres, appels téléphoniques...) ;
- Recevoir des notifications lors d'événements affectant une mission ;
- Disposer d'un agenda partagé ;
- Pouvoir affecter des tâches ;
- Administrer les utilisateurs et leur attribuer les droits.

Tableau récapitulatif des intervenants

Intervenants KRISTAL&DESIGN	Fonction	Rôle
M. Dubuis	Directeur commercial	Supervision du projet
	Responsable de l'organisation	Validation
Sylvie D.	Attachée de direction	Chef de projet Organise le salon Gère les actions, les intervenants
Commerciaux	Animateurs du stand	Développement et supervision du développement
Partenaires externes		
Direction du salon	Interlocuteur pour l'obtention d'un espace d'exposition	Enregistre la demande Valide la commande Facture le stand
Transporteur	Logistique	Achemine les produits d'exposition, le mobilier du stand
Installateur	Sous-traitant	s'occupe de l'installation et du démontage du stand
Commerciaux intérimaires	Animateurs / commerciaux	Accueillent le public, font la promotion des produits

**Annexe 2 - Listes des tâches à réaliser pour l'organisation d'un salon
(extrait du tableur)**

	PREPARATION SALON	
	QUAND	AVEC QUI
LANCEMENT		
NOM DU SALON		
DATE		
LIEU		
DEMANDE D'INSCRIPTION	6 MOIS AVANT	M.
+ VERSEMENT ACOMPTE	(donner échéances des dates de commandes à Manu)	
COMMANDE BADGES	DES RECEPTION DOSSIER	
COMMANDE PARKINGS	DES RECEPTION DOSSIER	(cder moins que
LOCATION MOBILIER		M. D /SD
LOCATION MOQUETTE ET TAPISSERIE/ST MACLOU	(faire viser les plans techniques	M. D /SD
AVEC PLASTIQUE PROTECTION MOQUETTE ST MACLOU		SD
Le tissu des cloisons doit être doublé à l'extérieur à Manu et Lionel)		SD
LOCATION VELUM / STE PHILIPPE		M. D /SD
LOCATION TELEPHONE		M. D /SD
BRANCHEMENT ELECTRIQUE/tél/parking		M. D /SD
EAU/EVIER+CHAUFFE EAU (petit modèle sous évie	Chauffe-eau 15 L	M. D /SD
Aménagements cplaires : cloisons, porte, coton gratté		M. D /SD
ENTRETIEN STAND		M. D /SD
ELINGUES		M. D /SD
GARDIENNAGE	du mercredi soir au mardi soir inclus	M. D /SD
AFFRETEMENT CAMION COMPLET HAYON A+R		
PARKING EXPOSANTS :	envoyer à DEL/FER/SPO-KAH/LEJ/	Dès réception d
	VERVAULT/PAUL	
RESERVATION HOTEL DU SEJOUR	6 MOIS AVANT	
NEGOCIER	NOVOTEL AULNAY : ÉQUIPE COMMERCIALE	
	DAMIEN : MERCURE EIFFEL	
	MANU : MERCURE EIFFEL	
	PHILIPPE PONCET : MERCURE MONTY	
	Pour manu réserver le jeudi avant salon jusqu'au lundi re	
1/ LES POSSIBILITES	MYRIAM : MERCURE EIFFEL VENDREDI+SAMEDI DU SALON à	
LE NOMBRE DE CHAMBRES DISPONIBLES	NON FUMEUR/CALME	
POUR LE MONTAGE ET LE DEMONTAGE	NOVOTEL : 5ème étage de préférence	
POUR LA DUREE DU SALON	surtout pas le rdch	
2/ LES PRIX		
SI ACCORD CONFIRMER DE SUITE		
3/ RENEGOCIER PRIX AVEC HOTEL CHOISI	3 MOIS AVANT	
ET OBTENIR CONFIRMATION DE CELUI-CI		
4/S'ASSURER DE LA RESERVATION	15 JOURS AVANT	
RESERVATION RESTAURANT LUNDI SOIR	2 MOIS AVANT	
RESTAURANT		
NEGOCIER AVEC LE RESTAURANT CHOISI		
MENU	MENU/CARTE/AV- SS VIN	
CONDITION	TABLE UNIQUE CALME ISOLEE	
PRIX	MEILLEURE RAPPORT	

Annexe 3 - Procédure d'affrètement (organisation du transport)

Procédure habituellement suivie par Mme Sylvie D. :

MODE OPERATOIRE : ORGANISATION AFFRETEMENT

Lors d'expéditions en affrètement c'est-à-dire l'envoi de gros lots pour des clients en France ou des envois de marchandises chez les fournisseurs, il faut :

- **Faire une demande de prix** : auprès de différents affrêteurs (D. ou S.) et compléter soigneusement la demande de prix dans le fichier : EXPEDITIONS/DIVERS TRANSPORT/DEMANDES PRIX TRANSPORT et les faxer.
- **Dès que l'on reçoit les offres de prix** :
 - regarder quel est le moins cher par rapport aux autres offres et vérifier dans le tableau COUT TRANSPORT France que le prix correspond à ce que l'affrêteur a l'habitude de nous indiquer en fonction du poids/volume et de la destination.
- **Organiser l'envoi** : contacter l'affrêteur choisi pour connaître ses meilleurs délais.
- **Dès que les délais d'expédition sont confirmés** : faire un fax de confirmation d'enlèvement (modèle dans le fichier : EXPEDITIONS/DIVERS TRANSPORT/DEMANDES D'ENLEVEMENT) et l'envoyer à l'affrêteur pour confirmation. Faire signer ensuite la confirmation d'enlèvement à M. Dubuis
- **Une fois que la demande d'enlèvement a été visée par M. Dubuis** : compléter le tableau des coûts de transport dans le fichier EXPEDITIONS/DIVERS TRANSPORT/COUT TRANSPORT France.

Et classer la demande d'enlèvement dans le dossier correspondant en veillant à ce que Mr Pion nous redonne le bordereau d'envoi du transporteur.

Information complémentaire :

M. Pion est le magasinier responsable de la réception et de l'expédition des marchandises.

Annexe 4 - Planning général d'installation du stand

Le planning est transmis à Mme Sylvie D. par la société sous-traitante chargée de l'installation (société Agencement).

Agencement

M Agencement

Monsieur D

A l'intention de

Manu, Sylvie et Lionnel

Planning installation stand Paris janvier 2010

Semaine 02, du mardi 12 au vendredi 15 janvier.

Prévu 3 personnes Mid et 1 interimaire du mercredi au vendredi

	Mardi 12	Mercredi 13	Jeudi 14	Vendredi 15
8h00	chargement vehicules	Déchargement camions	Pose reserve	Tables bar meuble fond
9h00				colonnes
10h00		plancher	Périphérique sol gainage reserve	Tables expo
11h00			Réserve et rayonnage	cablage
12h00	Repas			
13h00	Trajet Paris	plancher	Murs facade	Presentoirs
14h00			cloisons arriere beton	poster reserve
15h00			Fut	Alimentation électrique
16h00		sorties électriques	mur arriere blanc	chargement camion
17h00		Moquette et protection	cloison végétale arriere	
18h00			Peinture mur fond	

Annexe 5 - Plans du stand

Plan vierge du stand (transmis par l'organisateur) :

PLAN DU STAND / STAND LAYOUT

Firme / Company KRISTAL&DESIGN

Responsable / Representative M. Dubuis

Téléphone / Phone 06XXXXXX

N° de stand / Stand N° X21-NW-013

Avez-vous équipé votre stand d'un plancher technique ? ☐ oui ☒ non
 Is your stand fitted with a technical floor ? ☐ yes ☒ no

A remplir impérativement / To be completed in all cases

EXEMPLE

Légende :

LIGNES RÉSEAUX	IW
EAU	O
COFFRET ÉLECTRIQUE	E
TELEPHONE	T
AIR COMPRIMÉ	AC

Legend :

NETWORK ACCESS	IW
WATER	O
SWITCH BOX	E
TELEPHONE	T
COMPRESSED AIR	AC

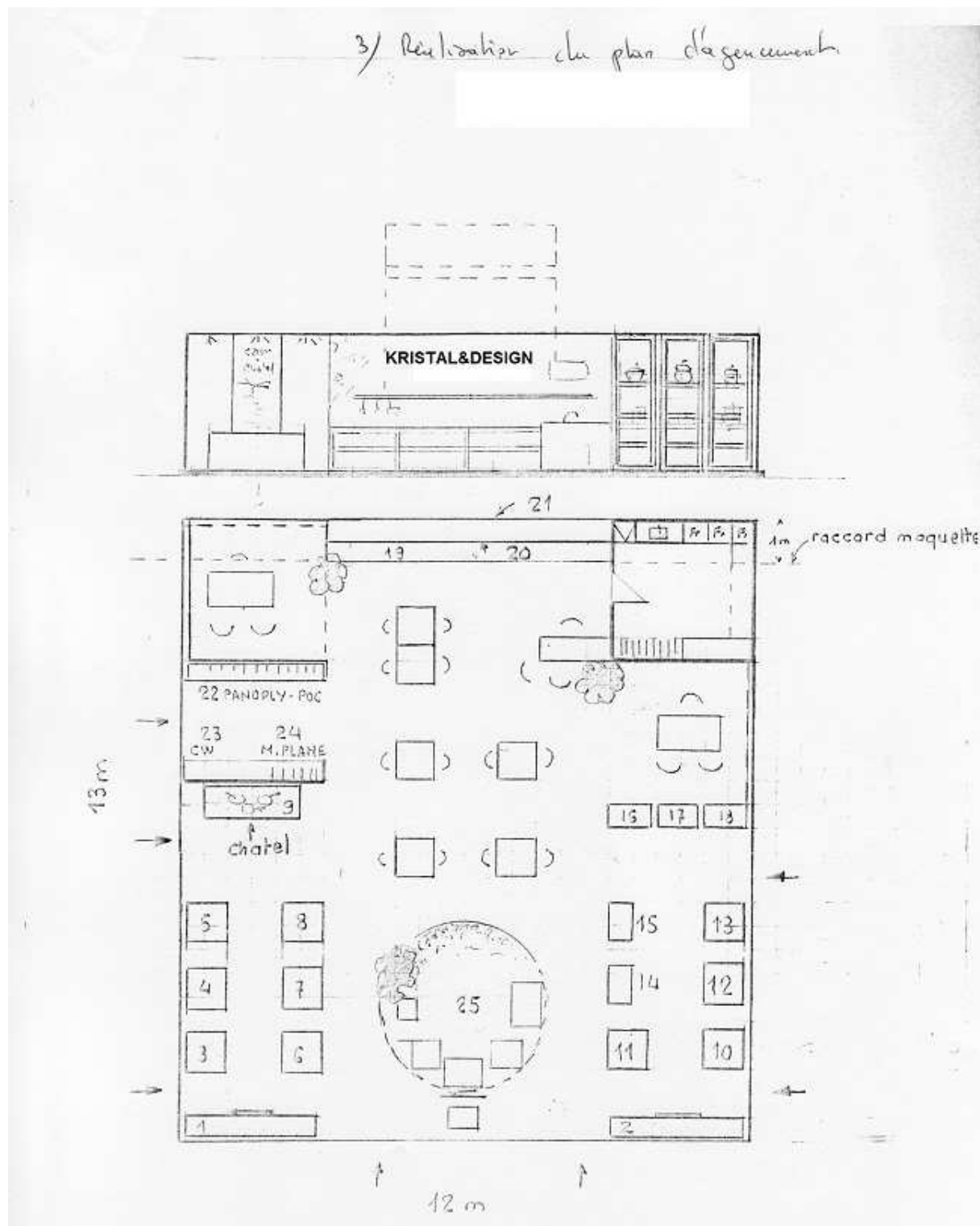
NOS CONSEILS

- **TRACEZ** votre stand sur le quadrillage.
- **INDIQUEZ** la position des allées, le nom ou le N° des stands avoisinants et poteaux s'il y a lieu.
- **DÉSIGNEZ**, au moyen des symboles définis ci-dessous, l'emplacement sur le stand des points d'arrivées d'eau, d'électricité, de téléphone ou d'air comprimé.
- **PLACEZ** sur ce croquis les installations demandées au Parc.

RECOMMENDATIONS

- **DRAW IN** your stand on the grid.
- **INDICATE** the position of aisles, the name or number of neighbouring stands and any pillars.
- **SHOW** the points of entry for water, electricity, telephone or compressed air supplies, using the symbols below.
- **SHOW** on the plan the position of any installations ordered from the Centre's Management Company.

Plan d'agencement du stand (transmis par KRISTAL&DESIGN à l'installateur)



Annexe 6 - Schéma relationnel de la base de données GESTION-SALON
--

SALON (code, nomSalon, villeSalon, dateDebut, dateFin)

Clé primaire : *code*

ETAPE (code, nomEtape, descriptionEtape, echeance, dureeEstimee, dateDemarragePrevisionnelle)

Clé primaire : *code*

NECESSITER (codeSalon, codeEtape)

Clé primaire : *codeSalon, codeEtape*

Clé étrangère : *codeSalon* en référence à *code* de *Salon*

Clé étrangère : *codeEtape* en référence à *code* de *Etape*

PERSONNE (num, nom, prenom, adresse, telephone, ville)

Clé primaire : *num*

TACHE (codeEtape, numTache, libelleTache, description, dateDebut, dateFin, numPersonne)

Clé primaire : *codeEtape, numTache*

Clé étrangère : *codeEtapen* en référence à *code* de *Etape*

Clé étrangère : *numPersonne* en référence à *num* de *Personne*

Informations complémentaires :

- Une étape est découpée en tâches ;
- Une tâche correspond à une seule étape ;
- Une tâche est confiée à une seule personne qui en a la responsabilité.