

# **CAHIER DES CHARGES**

**CONCEPTION ET DÉVELOPPEMENT D'UNE PLATEFORME WEB**

**GESTION DES SERVICES DE DIGITAL MARKETING – DIZZY**

# INTRODUCTION GÉNÉRALE

Dans le cadre du stage de perfectionnement, ce cahier des charges définit les besoins fonctionnels, techniques et organisationnels relatifs à la conception et au développement d'une plateforme web destinée à l'entreprise DIZZY, spécialisée dans les services de digital marketing.

Ce document constitue une base de référence permettant de cadrer le projet, d'assurer la cohérence entre les besoins exprimés et la solution proposée, et de guider les phases de conception, de développement et de validation.

# **I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU PROJET**

## **1.1 Présentation de l'entreprise**

DIZZY est une entreprise opérant dans le domaine du digital marketing. Elle propose des services variés tels que la gestion des réseaux sociaux, la création de contenus digitaux, le branding et l'accompagnement des entreprises dans leur transformation digitale.

L'entreprise travaille actuellement selon un processus majoritairement manuel pour la gestion des clients et des prestations.

## **1.2 Contexte du projet**

Le fonctionnement actuel repose principalement sur :

- des échanges téléphoniques,
- des prises de rendez-vous non centralisées,
- une absence de suivi numérique structuré des services clients.

Cette situation limite la visibilité, la traçabilité et l'efficacité du travail interne.

### **1.3 Problématique**

Les clients sont contraints de contacter directement le staff pour :

- demander un rendez-vous,
- analyser leurs besoins,
- suivre l'avancement des prestations.

Ce processus engendre :

- une perte de temps,
- un manque de suivi centralisé,
- une communication non structurée.

### **1.4 Objectifs généraux du projet**

Le projet vise à :

- digitaliser le parcours client,
- centraliser la gestion des rendez-vous,
- structurer le suivi des services,
- améliorer la communication client-agent,
- renforcer l'organisation interne de DIZZY.

## II. PÉRIMÈTRE DU PROJET

### 2.1 Acteurs du système

Le système est destiné à trois catégories d'utilisateurs :

- Client
- Agent
- Administrateur

L'administrateur dispose de l'ensemble des fonctionnalités de l'agent avec des droits supplémentaires de gestion et de supervision.

### 2.2 Limites du projet

- Le site fonctionne exclusivement en environnement local (localhost).
- Aucune gestion de paiement en ligne n'est prévue.
- Le projet se limite à un usage interne et de démonstration académique.

## **III. DESCRIPTION FONCTIONNELLE DÉTAILLÉE**

### **3.1 Partie publique (visiteur)**

Fonctionnalités accessibles sans authentification :

- présentation de l'entreprise,
- présentation des services et des packs,
- mise en valeur des compétences et réalisations,
- accès à l'inscription et à la connexion.

Objectif : informer et convaincre les visiteurs.

### **3.2 Espace client**

Après authentification, le client peut :

- créer et gérer son profil,
- consulter le catalogue des services et packs,
- réserver un rendez-vous selon la disponibilité des agents,
- choisir une offre existante ou demander une offre personnalisée,
- consulter l'état de ses demandes de rendez-vous,
- proposer ou modifier des dates,
- consulter son calendrier de collaboration avec DIZZY,
- suivre l'état d'avancement des services,
- accéder à son portfolio (livrables, médias, liens),
- recevoir des notifications automatiques.

### **3.3 Espace agent**

L'agent peut :

- consulter les demandes de rendez-vous,
- accepter, refuser ou reprogrammer les rendez-vous,
- gérer ses disponibilités via un calendrier,
- assurer le suivi des services clients,
- mettre à jour les portfolios clients,
- communiquer avec les clients via des notifications.

### **3.4 Espace administrateur**

L'administrateur peut :

- gérer les comptes clients et agents,
- créer, modifier et supprimer les comptes agents,
- gérer les services et les packs proposés,
- assigner un agent à chaque client,
- consulter le calendrier global des agents,
- superviser l'ensemble des projets clients,
- intervenir sur tous les rendez-vous et services.

## **IV. MODÉLISATION DU SYSTÈME**

### **4.1 Diagrammes UML de cas d'utilisation**

Les diagrammes de cas d'utilisation ont permis de :

- identifier les fonctionnalités du système,
- définir les interactions entre les acteurs et la plateforme,
- clarifier les responsabilités de chaque acteur.

Chaque acteur dispose d'un diagramme distinct.

### **4.2 Diagramme UML de classes**

Le diagramme de classes représente :

- la structure statique du système,
- les classes principales (Utilisateur, Client, Agent, Admin, Rendez-Vous, Service, Portfolio, Notification...),
- les relations d'héritage, d'association et de composition,
- les états des entités via des types énumérés.

Ce diagramme constitue la base de la conception technique.



## **V. SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES**

### **5.1 Technologies utilisées**

- Frontend : Vue.js
- Backend : Node.js avec Express.js
- Base de données : MongoDB

### **5.2 Architecture générale**

- séparation frontend / backend,
- communication via API REST,
- base de données centralisée,
- gestion des rôles utilisateurs.

## **VI. CONTRAINTES ET EXIGENCES**

### **6.1 Contraintes techniques**

- fonctionnement en local,
- compatibilité navigateur,
- sécurité des accès par authentification.

### **6.2 Contraintes académiques**

- respect des normes UML,
- documentation complète,
- cohérence entre analyse, conception et réalisation.

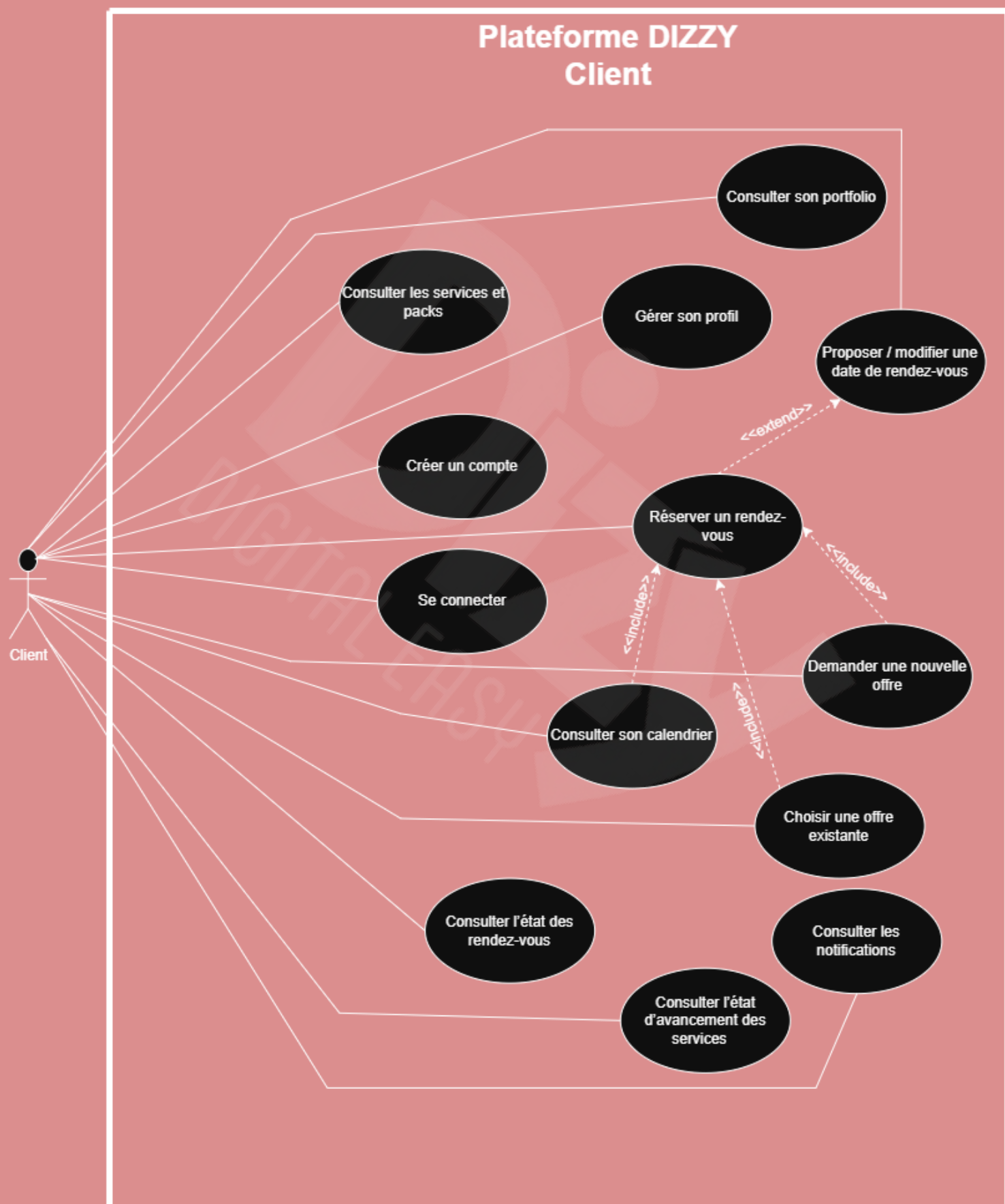
## **VII. RÉSULTATS ATTENDUS**

- À la fin du projet :
- une application web fonctionnelle,
- une base de données structurée,
- un rapport de stage détaillé,
- une présentation finale de soutenance.

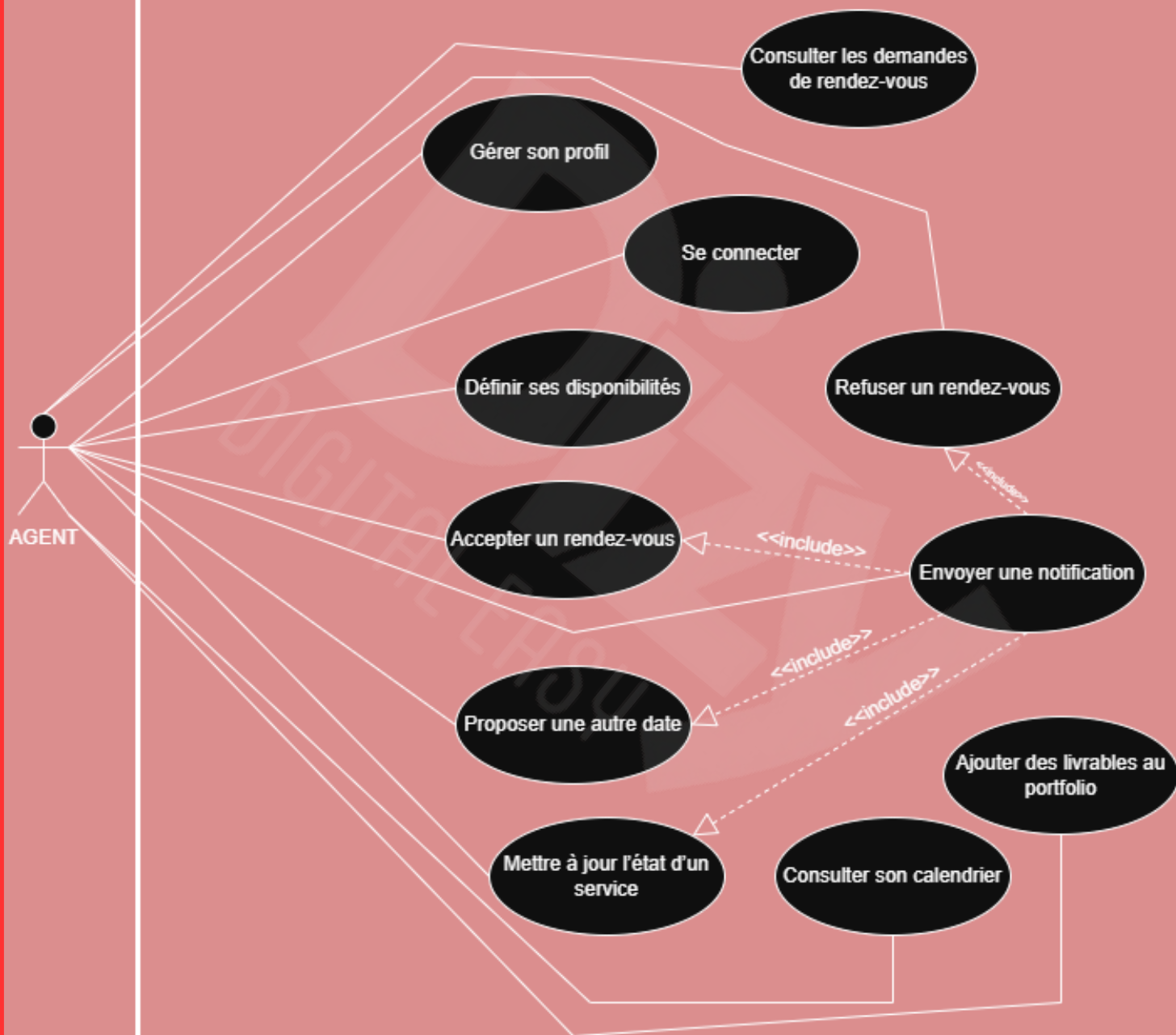
## **VIII. PLANIFICATION PRÉVISIONNELLE**

- Analyse des besoins
- Modélisation UML
- Conception technique
- Développement
- Tests et validation

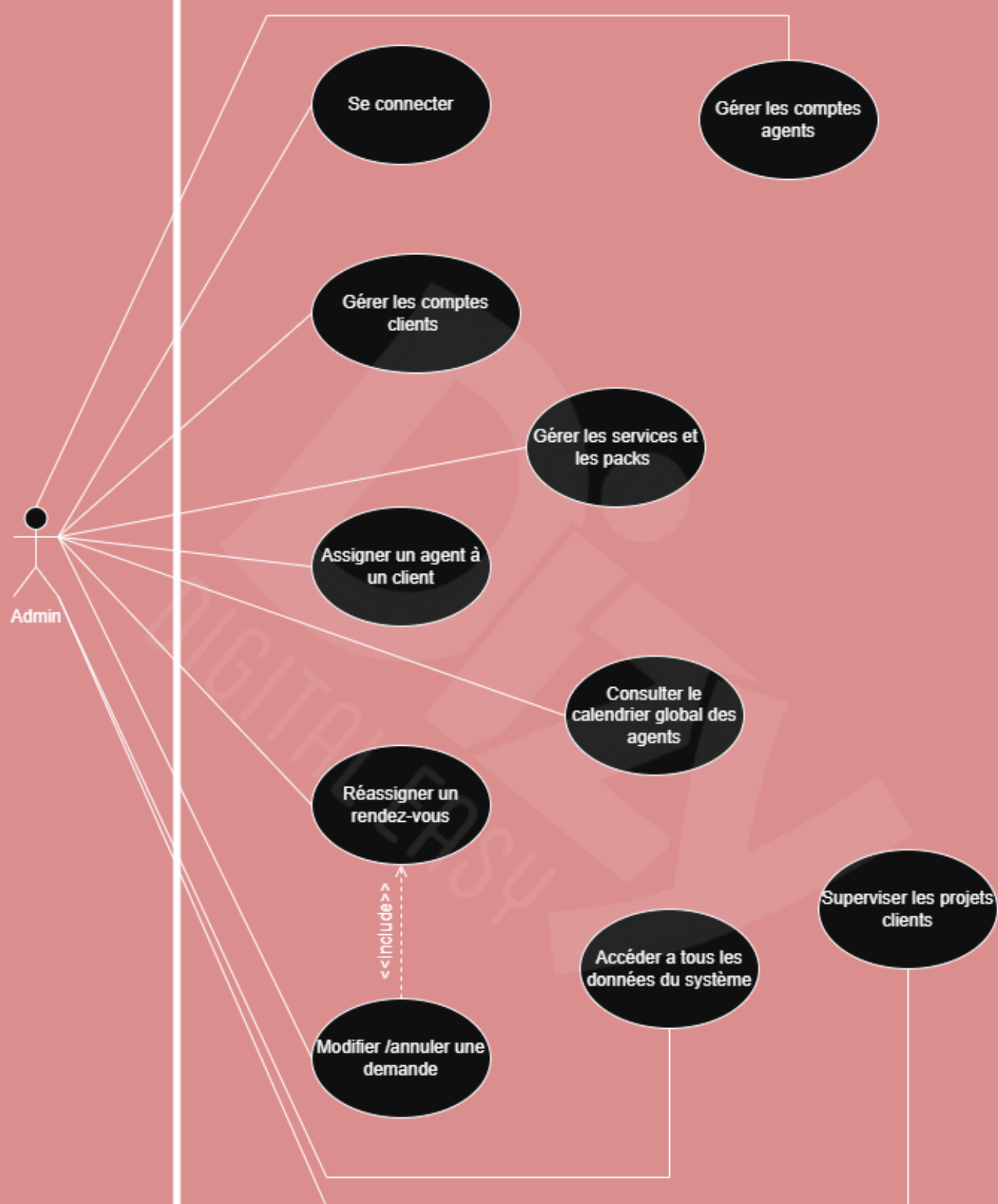
## IX. ANNEXES



## Plateforme DIZZY Agent



## Plateforme DIZY Admin



## DIAGRAMME DE CLASSE PLATEFORME DIZY

