

ARCHITECTURE LOGICIELLE
ET QUALITÉ

DÉVELOPPEMENT D'UNE APPLICATION

Cahier des charges

Réalisé par :

Aymane MAOUI

Houssam ADMER

Aya NOMANE

PLAN :



Présentation du projet :

- Le contexte.
- Les objectifs.
- Le domaine fonctionnel.



Diagramme de cas d'utilisation :

- Les acteurs.
- Inscription (Register Users).
- Connexion (Login Users).
- Déconnexion (Logout Users).
- Affichage des Enregistrements (View Records On Website).
- Ajout d'un Nouvel Enregistrement (Add New Records).
- Mise à Jour d'un Enregistrement (Update Records).
- Suppression d'un Enregistrement (Delete Record).



Spécifications fonctionnelles :

- Objectif.
- Acteurs.
- Impacts.
- Fonctionnalités principales.



Références

PRÉSENTATION DU PROJET :

Projet CRM Django

CONTEXTE :



Le projet consiste à développer une application de Gestion de la Relation Client (**CRM**) en utilisant le framework **Django**.

L'objectif principal est d'optimiser les processus liés à la gestion des relations avec les clients pour améliorer l'efficacité opérationnelle.

Le CRM doit offrir une interface conviviale permettant aux utilisateurs de suivre les contacts, les activités, les opportunités, tout en offrant une personnalisation et une automatisation des processus.



OBJECTIFS :

- Mettre en place une plateforme centralisée pour la gestion complète des informations clients.
- Faciliter le suivi des activités et des communications liées aux clients.
- Gérer les opportunités commerciales, les ventes en cours et les prévisions de revenus.
- Offrir une interface flexible permettant la personnalisation des champs, rapports et tableaux de bord.
- Intégrer des fonctionnalités d'automatisation pour optimiser les workflows.



Domaine fonctionnel : —

Le domaine fonctionnel du projet englobe une variété de fonctionnalités clés visant à optimiser **la gestion de la relation client au sein de l'entreprise**. Il vise à offrir une solution complète de gestion de la relation client, favorisant une approche systématique et intégrée pour optimiser les interactions avec les clients et stimuler la croissance de l'entreprise.

Au cœur de ce système, la plateforme offre une gestion complète des contacts, permettant aux utilisateurs d'enregistrer, de suivre, et d'analyser les informations relatives à leurs clients. Cette fonctionnalité comprend la possibilité de détailler les coordonnées, de suivre l'historique des interactions, et de catégoriser les contacts pour une organisation efficace.

Le suivi des activités constitue une autre dimension du domaine fonctionnel, facilitant la gestion des communications et des tâches liées aux clients. Les utilisateurs peuvent enregistrer des appels, des réunions, des courriels, et d'autres activités, fournissant ainsi une vision holistique des interactions passées et présentes.

La gestion des opportunités commerciales constitue une fonction cruciale, offrant aux équipes de vente la capacité de suivre les opportunités, de gérer les ventes en cours, et de générer des prévisions de revenus. Cette fonctionnalité contribue à une prise de décision stratégique en fournissant des données précises sur le pipeline de ventes et les performances. La personnalisation et la flexibilité sont des aspects fondamentaux du projet, permettant aux utilisateurs de configurer l'interface utilisateur selon leurs besoins spécifiques. Ils peuvent personnaliser les champs, configurer des rapports sur mesure, et adapter les tableaux de bord pour répondre aux exigences uniques de leur entreprise. Enfin, l'automatisation des processus ajoute une couche d'efficacité opérationnelle en permettant aux utilisateurs de définir des workflows pour automatiser les tâches répétitives. Cette fonctionnalité vise à rationaliser les opérations quotidiennes, à réduire les erreurs, et à libérer du temps pour des activités plus stratégiques.




Diagramme de cas d'utilisation :

Le diagramme de cas d'utilisation est une représentation visuelle qui illustre les différentes interactions entre les utilisateurs (acteurs) et le système logiciel, en mettant l'accent sur les fonctionnalités offertes par le système. Dans le contexte du projet, ce diagramme spécifique capture les actions principales que les utilisateurs peuvent entreprendre lorsqu'ils interagissent avec le système de gestion de la relation client.



ACTEURS :

1. **Utilisateur non connecté** : Personne non identifiée, visiteur du site.
2. **Utilisateur connecté** : Utilisateur authentifié avec un compte sur le CRM.

INSCRIPTION :

- **Acteur** : Utilisateur non connecté.
- **Description** : Permet à un utilisateur non connecté de s'inscrire pour créer un compte dans le système.

CONNEXION :

- **Acteur** : Utilisateur non connecté.
- **Description** : Permet à un utilisateur non connecté de se connecter au système avec son compte existant.

DÉCONNEXION :

- **Acteur** : Utilisateur connecté.
- **Description** : Permet à un utilisateur connecté de se déconnecter du système.

AFFICHAGE DES ENREGISTREMENTS :

- **Acteur** : Utilisateur connecté.
- **Description** : Permet à l'utilisateur de visualiser les enregistrements existants dans le système sur le site web.

AJOUT D'UN NOUVEL ENREGISTREMENT :

- **Acteur** : Utilisateur connecté.
- **Description** : Permet à l'utilisateur d'ajouter un nouvel enregistrement dans le système.

MISE À JOUR D'UN ENREGISTREMENT :

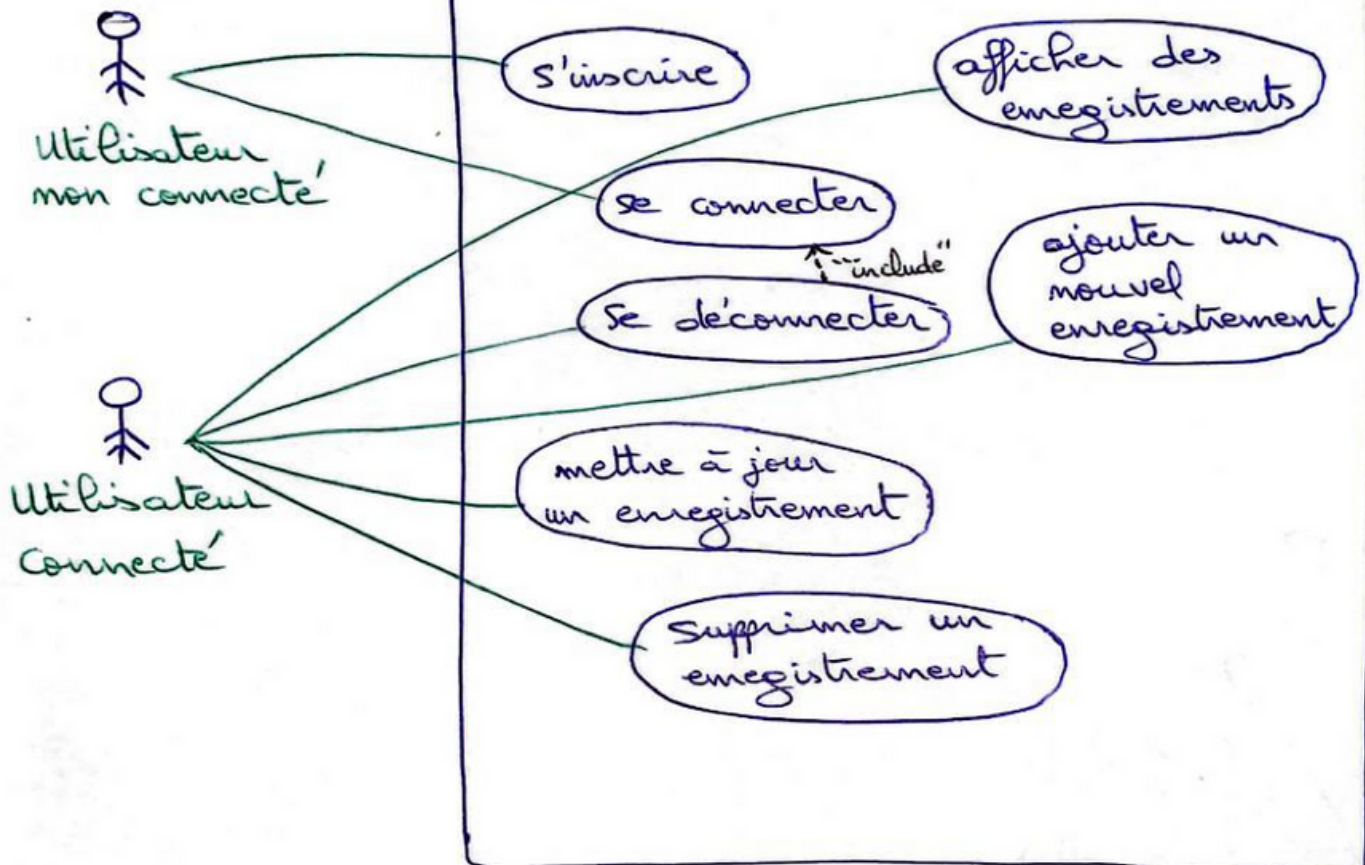
- **Acteur** : Utilisateur connecté.
- **Description** : Permet à l'utilisateur de mettre à jour les détails d'un enregistrement existant dans le système.

SUPPRESION D'UN ENREGISTREMENT :

- **Acteur** : Utilisateur connecté.
- **Description** : Permet à l'utilisateur de supprimer un enregistrement existant dans le système.

Le diagramme de cas d'utilisation pour ce projet représente graphiquement les différentes façons dont les utilisateurs, qu'ils soient connectés ou non, interagissent avec le système. Chaque cas d'utilisation décrit une action ou une fonctionnalité spécifique que le système offre. Par exemple, l'**inscription**, la **connexion**, la **visualisation des enregistrements**, l'**ajout de nouveaux enregistrements**, la **mise à jour** et la **suppression d'enregistrements** sont des actions clés que les utilisateurs peuvent effectuer dans le cadre de la gestion de la relation client.

Application de Gestion de la Relation Client

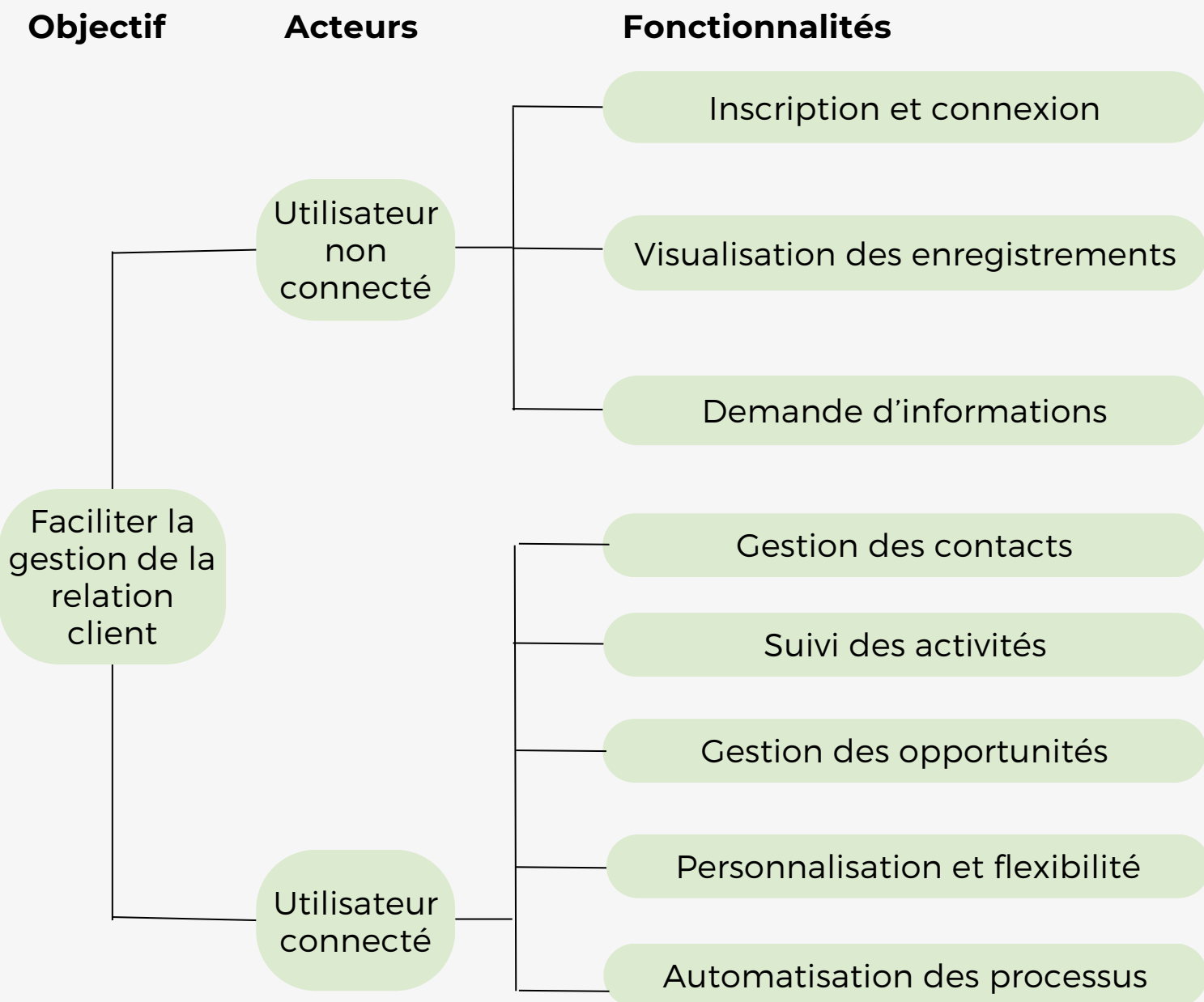


Spécifications fonctionnelles :

OBJECTIF :

Faciliter la gestion de la relation client en offrant une plateforme centralisée permettant aux utilisateurs de suivre, d'analyser et d'interagir efficacement avec les informations liées à leurs clients.

➔ Le périmètre fonctionnel :



IMPACTS :

- **Amélioration de la productivité** : Rationalisation des processus pour une gestion plus efficace des relations client.
- **Optimisation des ventes** : Suivi des opportunités, gestion des ventes, et prévisions de revenus pour stimuler les performances commerciales.
- **Personnalisation et flexibilité** : Adéquation aux besoins spécifiques des utilisateurs pour une utilisation intuitive et adaptée.

FONCTIONNALITÉS:

- **Gestion des Contacts** :
 - Enregistrement des informations clients.
 - Suivi de l'historique des interactions.
- **Suivi des Activités** :
 - Enregistrement des appels, réunions, courriels, etc.
- **Gestion des Opportunités** :
 - Suivi des opportunités commerciales.
 - Prévisions de revenus.
- **Personnalisation et Flexibilité** :
 - Paramètres de personnalisation des champs.
 - Configuration des rapports et des tableaux de bord.
- **Automatisation des Processus** :
 - Workflow pour automatiser les tâches répétitives.

Références :

- **Bootstrap - Le Framework Front-End :**

Le site <https://getbootstrap.com/> est le site officiel de Bootstrap, un Framework open-source populaire utilisé pour le développement web.

- **What is CRM? | Customer Relationship Management :**

La vidéo https://www.youtube.com/watch?v=H6htt_I2Ddk/ nous a aidé à bien comprendre ce que signifie CRM et à quoi sert-elle.

- **Apprendre Django :**

La vidéo <https://www.youtube.com/watch?v=Yw72-7IJZps/> explique comment utiliser le framework Django.

- **D'autres sites qu'on a utilisé :**

<https://fr.eudonet.com/crm/definition-crm/#:~:text=Le%20CRM%20%2D%20Customer%20Relationship%20Management,avec%20chacun%20de%20vos%20contacts>

<https://dynamics.microsoft.com/fr-fr/crm/what-is-crm/>

<https://www.zdnet.fr/guide-achat/5-applications-pour-gerer-sa-relation-client-39826926.htm>