

2019

Cahier des charges

Avenir
TELECOM



Sarah Chalak

Avenir Telecom

01/01/2019

SOMMAIRE

Introduction	2
Cadre du projet	2
Résumé	2
Contexte	2
Enjeux	2
SPÉCIFICATIONS DU PROJET	3
Processus métier	3
Grille de fonctionnalités techniques	5
Annexe 1	7
Annexe 2	7



Avenir
TELECOM

1. INTRODUCTION

Avenir Télécom est une entreprise française de télécommunications. Elle comptait à la fin de 2017 près de 20.4 millions de clients en France.

Avenir Télécom employait en 2015 près de 16 000 personnes, dont 105 000 en France. En 2018, Avenir Télécom a réalisé un chiffre d'affaires 9.4 milliards d'euros pour l'ensemble de ses activités.

Avenir Télécom élargit ses activités à la vente de contenu (musique, cinéma, téléchargement...), au commerce électronique, à la publicité en ligne, aux solutions M2M, domotique et de téléassistance.

2. CADRE DU PROJET

2.1. Résumé

Le PO métier des commerciaux de la zone Sud de France a exprimé le besoin de mettre en ligne d'ici moins de 3 mois une application Lightning pour qu'elle soit utilisée par les commerciaux de la région.

2.2. Contexte

Avenir Telecom est un opérateur télécommunications français créé en 2009. Son activité commerciale est répartie entre deux grands pôles :

- Pôle grand public
- Pôle entreprise

Chacun de ces pôles est découpé entre 4 zones :

- Zone Nord
- Zone Sud
- Zone Est
- Zone Ouest

Aujourd'hui, les solutions à disposition des équipes de ventes grand public zone Sud, ne répondent plus aux enjeux d'Avenir Telecom :

- Les équipes commerciales et de relation client travaillent sur une solution qui n'a pas évolué au grès des besoins métiers

2.3. Enjeux

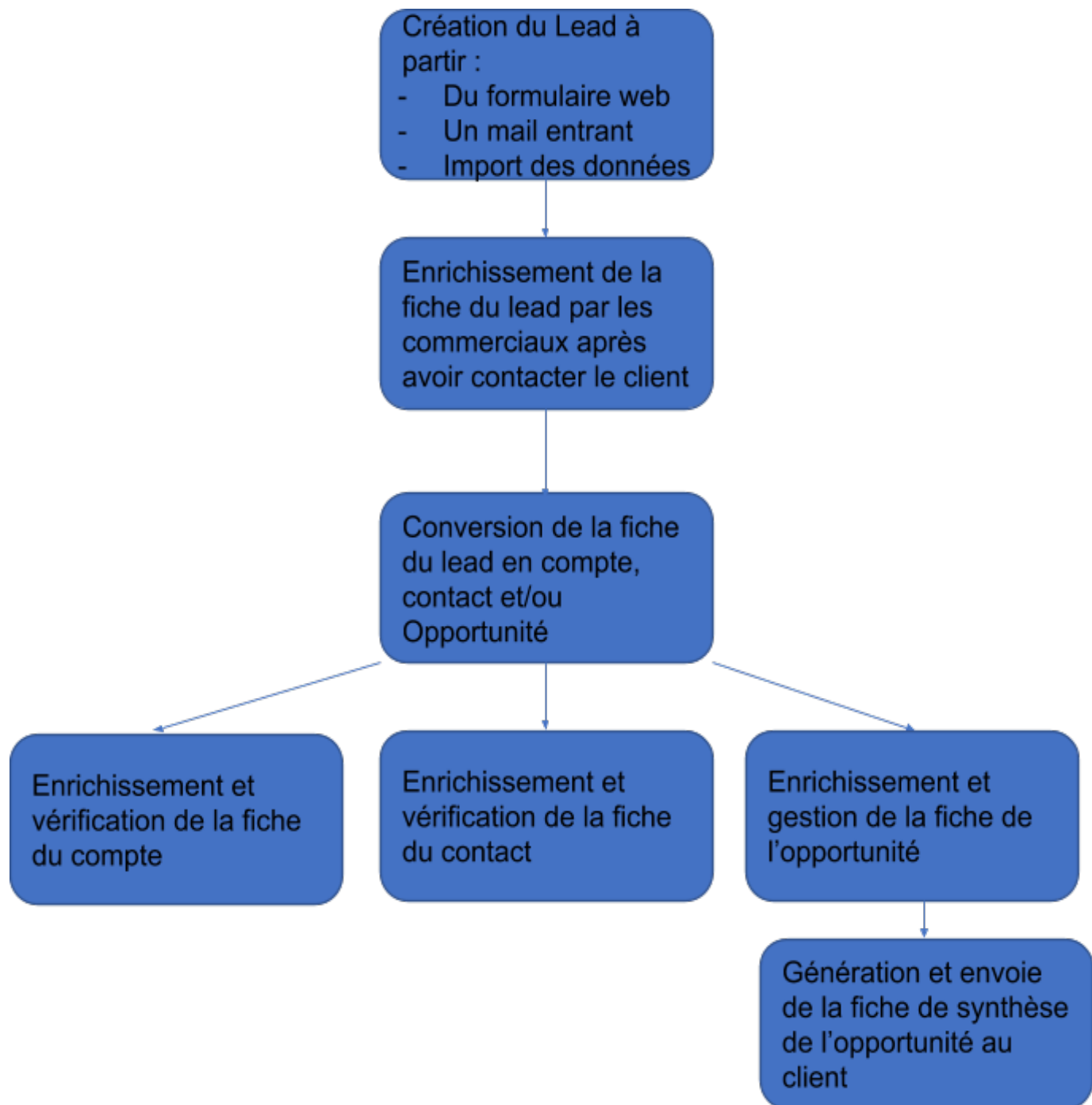
Les axes principaux de développement d'Avenir Telecom :

- Répondre aux attentes des utilisateurs en mettant à disposition une solution performante et fonctionnelle pour la zone Sud
- Consolider et enrichir la vision 360° des clients
- Faciliter le pilotage de l'activité et le management des équipes
- Mettre en place une gouvernance de la solution opérationnelle et assurer la pérennité de la solution.
- Améliorer la productivité des commerciaux et faciliter l'atteinte de leur objectif
- Augmenter le chiffre d'affaire pour la zone Sud

3. SPÉCIFICATIONS DU PROJET

3.1. Processus métier

Ci-dessous le processus métier qui devra être exécuté en priorité pour la première phase de cette application Lightning :



Fonctionnalités métier à configurer :

Les commerciaux devront avoir la possibilité de :

- **Gérer les leads :**
 - o Affecter des leads suivant des règles et critères bien définis
 - o Consulter et modifier les leads créés automatiquement
 - o Enrichir la fiche d'un Lead
 - o Ajouter des activités sur les Lead
 - o Convertir les Lead en compte, contact et opportunités

- **Gérer les Comptes :**
 - o Créer des comptes
 - o Importer des comptes
 - o Consulter et modifier les comptes importés automatiquement
 - o Vérifier les données renseignées sur un compte à travers d'un système externe
 - o Associer des contacts à un compte
 - o Créer des opportunités à partir d'un compte
 - o Créer des activités sur le compte
 - o Avoir une vision 360 sur les comptes
 - o Ajouter des notes et des pièces jointes sur la fiche d'un compte
- **Gérer les contacts :**
 - o Créer des contacts
 - o Importer des contacts
 - o Avoir la vision sur tous les contacts
 - o Enrichir la fiche d'un contact
 - o Attacher un contact à plusieurs comptes
 - o Ajouter des activités sur la fiche du contact
 - o Ajouter des notes et des pièces jointes sur la fiche d'un contact
- **Gérer les opportunités**
 - o Créer les opportunités
 - o Chaque commercial modifie les opportunités qui ont été créées par lui-même
 - o Modifier le statut d'une opportunité
 - o Ajouter des notes et des pièces jointes sur la fiche de l'opportunité
 - o Afficher les Devis sur la fiche de l'opportunité. Ces devis sont stockés hors Salesforce
 - o Ajouter des activités sur la fiche de l'opportunité
 - o Ajouter des produits facilement sur la fiche de l'opportunité

3.2. Fonctionnalités techniques à configurer

La grille ci-dessous décrit la totalité des fonctionnalités qui devront être implémentés dans l'application Lightning pour les commerciaux de la zone du sud de la France :

Fonctionnalité	Description de la fonctionnalité
Complétude du formulaire sur le web	<ul style="list-style-type: none"> • Récupérer les données inscrites dans le formulaire présent sur le site web prospect et client pour pouvoir les intégrer automatiquement dans le lead. • Récupérer le numéro de téléphone inscrit par le client/prospect sur le site web pour pouvoir les

	intégrer automatiquement dans le lead.
Association du lead avec le compte	<p>Rechercher la fiche du compte à partir d'informations simples (exemple : raison sociale, SIREN, etc.)</p> <p>Ajouter automatiquement les informations du compte sur le lead</p> <p>Avoir un lien cliquable permettant de passer du lead au compte et inversement</p>
Prospect ou client ?	Afficher sur la fiche du lead si le compte est prospect ou client
Intégration avec l'espace client	<p>Chaque client possède un compte sur l'espace client qui se trouve sur le site web d'Avenir Telecom.</p> <p>Les informations personnelles devront être migrés dans un premier temps, puis intégrés dans Salesforce.</p>
Intégration avec le système de gestion des devis	<p>Pour la première phase du projet, le processus s'arrête sur la gestion de l'opportunité.</p> <p>Néanmoins, les commerciaux ont besoin d'afficher, en temps réel, la liste des devis qui sont liés à l'opportunité en question sans stocker la donnée dans Salesforce.</p> <p>Les devis sont gérés dans un système hors Salesforce : DeviQo.</p>
Règles de gestion des noms des contacts	Pour gérer la qualité des données dans Salesforce, les responsables des équipes commerciaux ont demandés de forcer la première lettre du prénom du contact en majuscule et le prénom entier en majuscule.
Vérification des données des comptes	<p>Lorsqu'un commercial crée un compte dans Salesforce, les données devront être vérifiées par un système de référence de données.</p> <p>Ce système référentiel pourra être convoqué via un Webservice.</p> <p>Rappel : la clé d'unicité d'un compte est le SIREN</p>
Exporter la liste des opportunités et les déposer sur un serveur SFTP	Un des besoins d'archivage identifié, est de stocker la liste des opportunités et l'archiver chaque jour sur un serveur SFTP
Gérer la suppression automatique des données personnelles des clients dans Salesforce	<p>Pour respecter les règlements de protection des données, le métier souhaite implémenter des mécanismes de suppression des données automatique.</p> <p>Règle générale : toutes les données des comptes et des contacts qui n'ont pas été modifiés sur les 3 dernières années seront supprimés.</p>

Génération du rapport PDF à partir de l'opportunité	Un bouton « Générer la Synthèse » sur la fiche de l'opportunité permet de générer un document de synthèse sous format PDF. Ce document contient des informations fusionnées de l'opportunité, du compte et du contact associées à l'opportunité en question
Envoie du document Synthèse au client	Un autre bouton « Envoyer la synthèse » sur la fiche de l'opportunité, permet de générer la synthèse, l'attacher à un mail et envoyer le mail automatiquement au contact principal du compte associé à l'opportunité.
Règle de nommage de l'opportunité	Lorsqu'une opportunité est créée, le nom devra avoir le format ci-dessous : Numéro automatique – Nom du Compte – Date de création
Affichage des opportunités sur la fiche du compte	Puisque chaque commercial ne peut voir que ces propres opportunités, et pour donner de la visibilité pour les commerciaux sur quelques informations sur les opportunités des autres commerciaux, un bloc sur la fiche des compte doit afficher le mon de l'opportunité, son statut et le commercial propriétaire de cette opportunité

ANNEXE 1

Ci-dessous le logo de l'application à mettre en place :



ANNEXE 2

Ci-dessous la présentation du formulaire web à créer :



Nom :

Société :

Prénom :

Offre :

Adresse mail :

Téléphone :

Soumettre