

01/01/2019

# Cahier des charges

Cahier des charges pour  
l'implémentation d'une application à  
destination du service client



## SOMMAIRE

1.	Cadre du projet	2
1.1.	Résumé	2
1.2.	Contexte	2
1.3.	Enjeux	2
2.	SPÉCIFICATIONS DU PROJET	2
2.1.	Processus métier	2
2.2.	Grille de fonctionnalités techniques	5
2.2.1.	Livreur LTP France	5
2.2.2.	Transport Luxe Europe	5
2.2.3.	Rapid International Transport	5
	Annexe 1	6



## 1. CADRE DU PROJET

### 1.1. Résumé

Henri Dupont, le responsable de la division suivi des livraisons du département service client a exprimé le besoin de mettre en ligne d'ici moins de 3 mois une application Lightning pour qu'elle soit utilisée par les agents de support de suivi de livraison

### 1.2. Contexte

Le temps des papillons est une société française regroupant les grands noms de marques de luxe, de mode et de beauté.

Le temps des papillons est également l'une des sociétés principales de la France qui regroupent les principales maisons de couture des robes de mariage.

LTP possède des marchés de vente en France, en Europe ainsi que des marchés internationaux avec un chiffre d'affaire de 800 503 300,00 € et 1950 employés.

LTP assure la livraison de ces produits pour tous les coins où ils ont une présence sur le marché à travers des différents types de transporteurs :

- Transporteurs qui ne livrent que pour la France
- Transporteurs qui ne livrent que pour l'Europe
- Transporteurs internationaux qui s'en occupent de la région hors Europe

### 1.3. Enjeux

Les axes principaux de développement de LTP :

- Améliorer la productivité des agents de support ;
- Diminuer le nombre d'appels et mails entrant de suivi de livraison ;
- Consolider et enrichir la vision 360° des clients ;
- Faciliter le pilotage de l'activité et le management des équipes.

## 2. SPÉCIFICATIONS DU PROJET

### 2.1. Processus métier

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



### **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 ;

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

### **Les agents de supports sont divisés en 3 types :**

- Agents de support de la France
- Agents de support de la zone Européenne

- Agents de supports Internationaux

Chacun de ces agents aura un rôle différent dans Salesforce

**Les agents de support devront avoir la possibilité de :**

- Visualiser les comptes ;
- Visualiser les contacts ;
- Visualiser les opportunités ;
- Modifier les livraisons : chaque agent ne peut modifier que les livraisons de la zone à laquelle il est affecté.

## 2.2. Grille de fonctionnalités techniques

Une fois le livreur est identifié, Salesforce devra récupérer l'information sur le suivi de la livraison depuis la base de données du Livreur. Chaque livreur possède une base de données qui lui est propre :

### 2.2.1. LIVREUR LTP FRANCE

« Livreur LTP France » possède un serveur qui peut être interfacé en temps réel.

### 2.2.2. TRANSPORT LUXE EUROPE

« Transport Luxe Europe» possède un serveur qui peut être interfacé en temps réel.

### 2.2.3. RAPID INTERNATIONAL TRANSPORT

« Rapid International Transport » ne pourra pas être interfacé en temps réel mais le système peut vous déposer un fichier csv chaque 2 heures que vous pouvez intégrer dans Salesforce en utilisant un traitement intermédiaire à définir par l'équipe R&D de LTP.

## ANNEXE 1

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

