|  |  |
| --- | --- |
|  | Document  de vision |
|  |  |
| août 31, 2015 | Projet ERP |
|  |  |

# Introduction

Le projet consiste à produire un logiciel servant d’alternative simplifiée et optimisée au système actuel de l’entreprise Info Dynamique tout en y ajoutant un module de suivi de dossiers.

# But

## Opportunité pour l’entreprise

Le nouveau système permettrait la gestion d’archives afin d’assurer une meilleure qualité de service et atténuerait le problème de lenteur du service Acomba.

## Énoncés du problème

Le service à la clientèle souffre de la lenteur causée par le système actuel en raison de l’utilisation du partage de fichiers Windows qui gère mal la lecture intensive de fichiers et qui ralentit ainsi le travail des techniciens et conseillers. L’absence de suivi de dossier lors de la maintenance d’ordinateurs engendre également des difficultés à offrir un retour détaillé aux clients, en plus de compliquer l’identification des appareils.

## Solution

Le système proposé comprendra un nouveau client d’entrée de données et de gestion de dossiers qui communiquera avec la base de données d’Acomba par l’intermédiaire d’un service web pour accélérer l’accès aux données tout en maintenant l’interopérabilité. Il comprendra également un formulaire plus détaillé afin d’éviter la confusion entre les différents ordinateurs laissés par les clients.

# Parties prenantes

## Pierre-Luc Joly

Technicien et conseiller

819-478-4747

Utilisateur du système

Employé de l’entreprise

Exigence : Système de suivi

Souhait : Rapidité du système

Contrainte : Bon de commande obligatoire

## Pierre Gervais

Technicien

819-478-4747

Utilisateur du système

Employé de l’entreprise

## Jean Joly

Patron et propriétaire

819-478-4747

Client

Patron de l’entreprise

Souhait : Améliorer le service à la clientèle

## Jérémi Pedneault

Technicien

819-817-0518

Concepteur et utilisateur

Employé de l’entreprise

Exigence : Améliorer le service à la clientèle et répondre à la demande du client

Souhait : Interface attrayante

## Simon Truchon-Brouillette

Membre de l’équipe de développement

Contact par MIO

Développeur

Fait partie de l’équipe de développement

Exigence : Gratuité

Souhait : Simplicité

## Alexandre Girardin

Membre de l’équipe de développement

Contact par MIO

Développeur

Fait partie de l’équipe de développement

# Ressources externes

## Jannie Nadeau

Expert du système actuel

819-818-7062

Connaissance du système actuel et des systèmes de suivi de dossier

Ex-employée de l’entreprise

Documentation fournie : Systèmes existants

## Stéphane Janvier

Enseignant au Cégep de Drummondville

Contact par MIO ou dans les cours

Expert Acomba

Enseignant du cours de Développement et Mise en Œuvre

# Aperçu du projet

Le système sera utilisé dans le cadre de la réception et la maintenance d’ordinateurs de clients du magasin. Le système fonctionnera sur l’ordinateur de caisse, ceux dans les ateliers ainsi que celui du patron.

## Fonctionnalités et Avantages

* Gérer la maintenance des ordinateurs des clients
* Gérer l’historique des tâches effectuées sur les ordinateurs
* Garder des traces écrites pour répondre aux plaintes et questions des clients
* Gérer la facturation et les commandes
* Utiliser moins de papier
* Évite les conflits de suivi d’ordinateur (étiquettes inversées, etc.)

# Contraintes et Demandes externes

* Être compatible avec Acomba
* Utiliser un service web sur le même ordinateur qu’Acomba pour accélérer la lecture