1. Contexte et définition du problème

Rédigez quelques mots pour exposer le fondement de la demande. Vous vous dites peut-être qu'un développeur n'est intéressé que par la partie technique. Détrompez-vous, nombreux sont ceux qui aiment voir la finalité de leur travail. De plus, donner du sens au développement facilite la compréhension de vos besoins et de vos contraintes. Le dialogue plus tard n'en sera que plus facile. Enfin, en définissant le problème - en démontrant ainsi le bien-fondé de votre requête - vous avez plus de chances de voir atterrir votre cahier des charges sur le haut de la pile des dossiers à traiter dans le bureau d'à côté.

Exemple : " on a de plus en plus d'appels techniques à gérer. Aujourd'hui tout est consigné dans un fichier Excel que l'on partage. Et cela pose plein de problèmes : on ne peut pas travailler dessus plusieurs en même temps, c'est pas très aisé de retrouver les contacts précédents... De plus, lorsque l'on doit partager des informations entre collègues du service technique, on le fait par email, mais cela devient vite le fouillis : on ne retrouve pas les messages, chacun possède sa méthode de classement, pas de suivi...). Et comme pour les années à venir la relation client est la priorité stratégique de la société, ce point est à travailler d'urgence. "

1. Objectif du projet

Suite à l'explicitation du contexte, exprimez le niveau de vos attentes et les résultats attendus. Les objectifs seront quantifiés.

" Nous voulons offrir un meilleur service dans nos réponses aux clients à l'aide d'un véritable outil de gestion des demandes. Aujourd'hui le taux de satisfaction est à 60%, nous visons les 80% un an après la mise en place du nouvel outil ".

1. Périmètre

Fixez ici les limites que vous donnez à votre projet. Tous les clients sont-ils concernés ? Cela implique-t-il tous les collaborateurs ? Toutes les implantations ?...

" Nous nous concentrons sur les clients France "

1. Description fonctionnelle des besoins

Ce terme peu évocateur pour les non-initiés se résume simplement : décrivez votre besoin en terme de fonctionnalités . En quelques lignes, expliquez ce que doit faire votre application. C'est l'outil de base pour la réalisation.

Par où commencer cette analyse ? Vous pouvez procéder de la sorte :

Partez des fonctions principales et déclinez-les.

Par exemple :

Fonction principale : Enregistrer le contact avec le client

Sous-fonctions :

créer une nouvelle fiche

modifier une fiche existante,

etc.

Autre exemple pour un site internet de remboursement de soins :

Fonction principale : Faire une simulation de remboursement

Sous-fonctions :

ajouter un acte

supprimer un acte

mémoriser sa simulation

Pour chaque fonction, vous pouvez adopter une grille précisant : l'objectif, la description de la fonctionnalité, les contraintes / règles de gestion et le niveau de priorité.

Voir l'exemple ci-dessous :

Fonction : enregistrer le contact avec le client / créer une nouvelle fiche

Objectif Accéder facilement à un masque de saisie comprenant les informations essentielles à demander

Description L'ouverture d'un masque est possible à travers un raccourci sur le bureau. Il comprend les informations suivantes : compte client, Nom du client, Nom du contact (...), etc.

Contraintes / règles de gestion Le service n'est valable que pour les clients, un mode dégradé sera prévu plus tard pour les prospects. La fiche ne peut être fermée que par son créateur, etc.

Niveau de priorité Priorité haute

La difficulté de cette tâche est de décrire les fonctions attendues précisément pour permettre le travail de réalisation sans entrer dans un niveau détail trop élevé.

Si vous avez en tête une idée du design final, faites une maquette.

L'exercice peut paraître quelque peu rébarbatif, mais il est essentiel pour la compréhension de votre besoin. De plus, il vous oblige à réfléchir sur ce que vous voulez vraiment.

1. Enveloppe budgétaire

Précisez les ressources que vous comptez mobiliser.

1. Délais

Exprimez ici la date de réalisation attendue pour votre projet. Avec, pour les cas un peu plus complexes, des livrables intermédiaires.