

X



# Cahier des Charges



## TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE.....	3
SOCIÉTÉ CLIENTE.....	3
OBJECTIFS .....	3
OBJECTIFS OPTIONNELS.....	3
FINALITÉS .....	3
PUBLIC CIBLE.....	4
PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE .....	5
DESCRIPTION FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE.....	6
CAS D'UTILISATION .....	6
MAQUETTES.....	9
CONTRAINTES TECHNIQUES.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
NAVIGATEURS SUPPORTÉS.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
PRESTATIONS ATTENDUES ET METHODOLOGIE DE SUIVI .....	10
PRESTATIONS ATTENDUES .....	10
MÉTHODOLOGIE DE SUIVI .....	11
DISPONIBILITÉ DU PRODUIT .....	12
TARIFS.....	12
CONTACTS .....	13



## CONTEXTE

### SOCIÉTÉ CLIENTE

La société cliente est une PME gérant le support informatique des clients

L'entreprise cliente servira dans le projet grâce à un Product Owner, qui servira de passerelle entre l'entreprise mandataire et cliente.

Il décidera de comment le projet avancera, quels types de fonctionnalités seront disponibles sur le site et tous les choix qui concernent le projet.

### OBJECTIFS

L'entreprise mandataire utilisera différents systèmes, notamment GLPI afin de pouvoir réaliser le système de ticketing.

Grâce à ce système, il sera possible d'administrer directement les tickets, sans devoir passer par une autre plateforme.

### OBJECTIFS OPTIONNELS

- Permettre aux clients d'ouvrir de nouveaux tickets.
- Plusieurs langages disponibles.

### FINALITÉS

Le système devra permettre pour les utilisateurs de soumettre des tickets, utiliser un live-chat et de naviguer sur différents tickets souvent soumis, afin de pouvoir éviter un surplus de demande pour une même raison.

Pour les administrateurs, il devra être possible de traiter, classer, supprimer et fermer les tickets.



## **PUBLIC CIBLE**

Chaque personne allant sur le site client, et ayant besoin d'aide via notre système pourra l'utiliser.

Nous l'adapterons de manière à ce qu'il soit suffisamment compréhensible pour qu'un utilisateur non-habitué à l'informatique puisse l'utiliser, afin de ne pas restreindre la possibilité d'aide pour un problème quelconque.



## PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE



**Fernandes-Pinheiro**  
**Luís-Pedro**  
**PDG & Scrum Master**



**Vaucher**  
**Kevin**  
**Responsable Documentation**



**Masson**  
**Fabien**  
**Responsable Logiciel**

Nous sortons tous les trois du Centre Professionnel du Nord Vaudois.

A la sortie de notre formation, nous avons décidé d'ouvrir une entreprise ensemble car avec nos talents réunis, nous sommes en mesure de gérer des projets informatiques et d'autres demandes.

**PDG & Scrum Master** : Il se chargera de traiter l'actualisation du projet, ainsi que de guider en quelques sortes le projet.

**Responsable Documentation** : Il se chargera de rédiger et actualiser la documentation du projet, afin que le mandant et les mandataires puissent être sûrs d'être d'accord sur la réalisation et les objectifs du projet.

**Responsable Logiciel** : Il se chargera de la réalisation du système de ticketing via l'outil GLPI. Donc c'est lui qui veillera au fait de pouvoir mettre au point le système de manière à ce qu'il soit disponible pour le public cible.

**ATTENTION** : Chaque mandataire est apte à effectuer le travail des autres mandataires. C'est-à-dire que si le Responsable Logiciel nécessite de l'aide pour réaliser le système, le Responsable Documentation ou le Scrum Master peuvent l'aider.

**Note** : Le Scrum Master est la seule personne ne pouvant recevoir de l'aide pour le traitement du projet.



## DESCRIPTION FONCTIONNELLE ET TECHNIQUE

### CAS D'UTILISATION

Identifiant	TCK0001
En tant que	Utilisateur
Je veux	Voir les cas et leurs statuts
Pour	Résoudre un problème
Priorité	M

Action	Condition particulière	Réaction
Ouvrir le navigateur		Le navigateur internet s'ouvre
Entrer l'adresse du site		Le site charge et affiche la page d'accueil
		Les cas et leur statuts sont affichés



Identifiant	TCK0002
En tant que	Utilisateur
Je veux	Faire une demande de support
Pour	Résoudre un problème
Priorité	M

Action	Condition particulière	Réaction
Ouvrir le navigateur		Le navigateur internet s'ouvre
Entrer l'adresse du site		Le site charge et affiche la page d'accueil
Cliquer sur « Vous ne trouvez pas de réponse à votre question ? »		Le formulaire s'affiche
Remplir le formulaire et l'envoyer		Le formulaire est envoyé par mail au support, et la page accueil s'affiche.

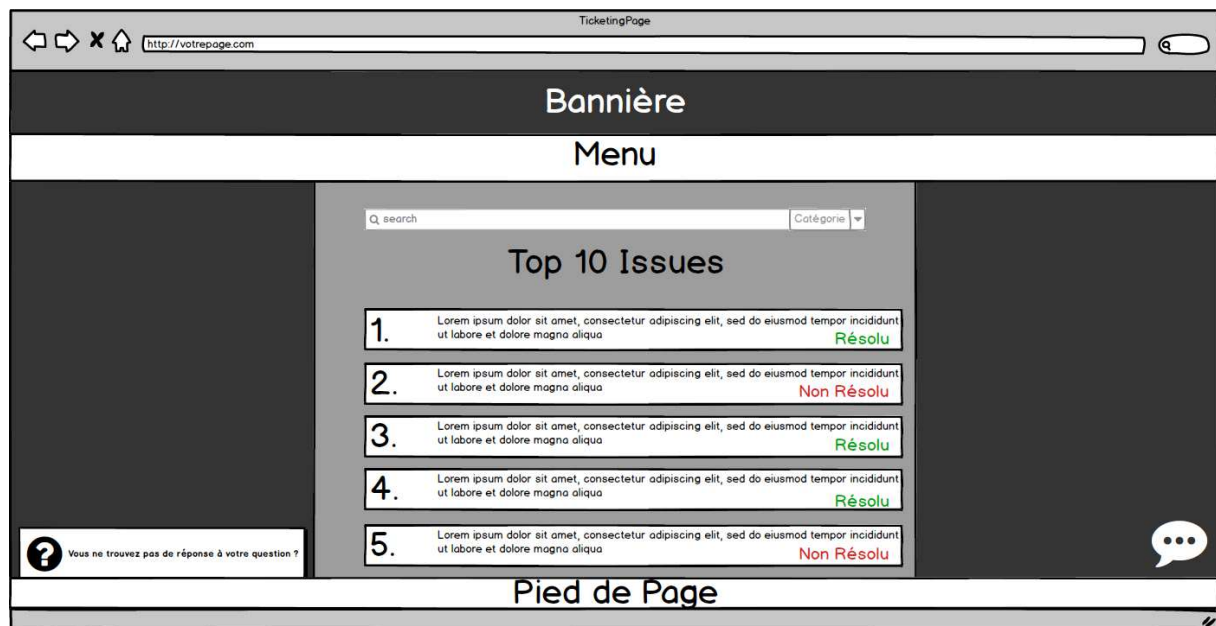


Identifiant	TCK0003
En tant que	Utilisateur
Je veux	Faire une demande de support en live
Pour	Résoudre un problème
Priorité	S

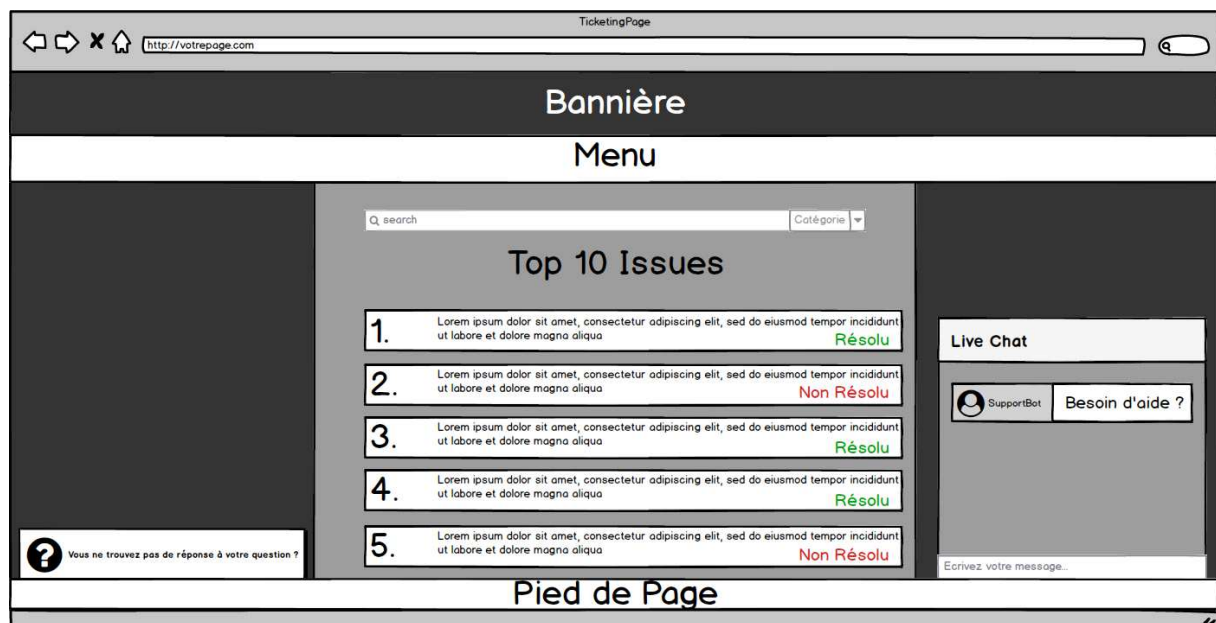
Action	Condition particulière	Réaction
Ouvrir le navigateur		Le navigateur internet s'ouvre
Entrer l'adresse du site		Le site charge et affiche la page d'accueil
Cliquer sur l'icône de message en bas à droite		Une petite fenêtre s'ouvre
		Le bot pose des questions
Répondre aux questions		
	Solution non trouvée par le bot	Ouvre un live chat avec le support



## MAQUETTES



Maquette de l'accueil du site internet, avec une page recensant les 10 cas les plus communs afin de permettre de résoudre la plupart des problèmes sans nécessiter de ticket.



Maquette de l'ouverture du live chat, permettant de discuter avec soit un membre de l'équipe, soit un robot selon l'heure, le robot effectuant le même travail mais moins complètement qu'un membre de l'équipe.



**Minds Corp**

TicketingPage

http://votrepag.com

Bannière

Menu

?

Vous ne trouvez pas de réponse à votre question ?

Nom

Prénom

Mail

Catégorie

B

I

U

S

style

list

link

image

emoji

Décrivez votre problème...

Envoyer

Annuler

Q search

Catégorie

Top 10 Issues

1.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua

Résolu

2.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua

Non Résolu

3.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua

Résolu

4.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua

Résolu

5.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua

Non Résolu

Un technicien est prêt à vous répondre, en live, en cas de question

Pied de Page

Maquette du système d'e-mail permettant d'envoyer une demande plus précise à un membre de l'équipe et assurant une réponse plus « complète ».

## PRESTATIONS ATTENDUES ET METHODOLOGIE DE SUIVI

### PRESTATIONS ATTENDUES

- **Design** : Minds Corp décidera de l'aspect du site, qui devra être validé par le client.
- **Hébergeur** : L'entreprise cliente se chargera de l'hébergement du site. Si elle le souhaite, un service d'hébergement est proposé chez Minds Corp pour une somme de 5'000 CHF par an.
- **Maintenance** : Pour tout problème, l'entreprise cliente peut contacter Minds Corp qui se chargera de la maintenance, le prix du service dépendra du nombre d'heures passées pour régler le problème, pour un tarif honoraire de 25 CHF.



## MÉTHODOLOGIE DE SUIVI

L'entièreté du projet sera basée sur une méthodologie Agile appelée « Scrum ».

Afin d'assurer la communication entre le Product Owner et le Scrum Master, des réunions seront organisées afin de pouvoir discuter et s'assurer que les deux parties puissent bien comprendre le projet et le rediriger si nécessaire.

L'équipe de développement utilisera le site IceScrum, permettant de gérer un projet de type Scrum grâce à des releases et des sprints<sup>1</sup>. S'il le souhaite, le client pourra aller regarder l'avancement du projet sur IceScrum.

Des livrables seront organisés durant toute la durée du projet.

Ce que nous appelons livrable est le résultat d'une production suffisamment concrète pour nécessite l'attention du client.

Nous en publierons dès qu'un changement significatif sur le site sera effectué, afin de permettre au client de pouvoir suivre le projet tout en nous signalant si une chose devait être modifiée.

Un livrable final du projet sera effectuée dès le projet terminé, afin de pouvoir faire un compte rendu et de pouvoir l'embellir et le perfectionner.

---

<sup>1</sup> Chaque « release » sera organisé avec des sprints, qui sont des mini-projets de maximum 1 mois.



## DISPONIBILITÉ DU PRODUIT

### DATE DE PUBLICATION

Le produit devra être disponible pour le début du mois de décembre, afin que les équipes de l'entreprise cliente puisse effectuer la migration du système sur le site internet de l'entreprise.

Le système sera mis en ligne en janvier.

### NAVIGATEURS SUPPORTÉS

Le système sera disponible sur les navigateurs Internet les plus utilisés, notamment Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari et Opera.

## TARIFS

L'entièreté des coûts des logiciels et des frais de ce genre seront gérés par Minds Corp.

Nos tarifs sont basés sur les charges sociales, aux frais directs et aux déductions de jours de congés et maladies.

#### Honoraires :

- 40.- CHF par heure/homme pour le développement
- 30.- CHF par heure/homme pour la réalisation du design
- 30.- CHF par heure/homme pour le consulting

Possible hébergement sur nos serveurs pour un tarif annuel de 5'000 CHF avec maintenance à un tarif honoraire de 25 CHF.



## CONTACTS

Voici la liste des contacts de l'entreprise mandataire ainsi que leurs moyens de contact :

	Mail	Numéro de téléphone
<b>Luís Pedro Fernandes Pinheiro</b> (Scrum Master)	Luis-Pedro.FERNANDES-PINHEIRO@cpnv.ch	078 675 51 76
<b>Kevin Vaucher</b> (Responsable Documentation)	Kevin.VAUCHER@cpnv.ch	079 433 92 96
<b>Fabien Masson</b> (Responsable Logiciel)	Fabien.MASSON@cpnv.ch	078 402 89 97