

Cahier des Charges

# Contexte

## Société Cliente

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

# Objectifs

Un site internet proposant de centraliser tous les cas de support et d’optimiser le temps de travail des collaborateurs responsables de prendre les appels téléphoniques.

Avoir un tableau de bord Indiquant les nombres de cas ainsi que leur statuts en cours.

Documenter les solutions qui ont pu être trouvées afin d’alimenter une base de connaissances communes.

Permettre aux clients de pouvoir être informés par email des avancées sur leur demande de support.

## Objectifs Optionnels

Permettre aux clients d’ouvrir de nouveau tickets.

Plusieurs langages disponibles

# Hiérarchie



Fernandes-Pinheiro Vaucher Masson Fabien  
Luís-Pedro Kévin Fabien  
PDG & Scrum Master Responsable Documentation 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 informatique et autres demandes.