

# Administrateur de l'application



Nom	Jacques Célère
Description	Jacques est chargé de garantir le bon fonctionnement, la sécurité et la performance d'une application au sein d'une organisation. Il joue un rôle clé dans la gestion technique, la maintenance et l'optimisation de l'application, tout en assurant un support de qualité aux utilisateurs.

## Identité

Nom	Célère
Prénom	Jacques
Age	25
Situation Familiale	En Couple
Position	Administrateur
E-mail	Jacques.Célère@business.fr

## Formations

- **Bac +3 :**
  - DUT Informatique ou DUT Réseaux et Télécommunications.
- **Bac +5 :**
  - Master en Informatique, spécialisé en administration des systèmes ou en développement d'applications.

## Compétences

- **Administrer le catalogue de livres**
- **Gérer les utilisateurs**
- **Gérer les ventes en ligne et en magasin**
- **Gérer les stocks**

## Métier / Tâches

- Installer, configurer et paramétrer l'application selon les besoins métiers.
- Mettre en place les environnements de test, préproduction et production.
- Appliquer les mises à jour, correctifs et optimiser les performances.
- Résoudre les incidents techniques et assister les utilisateurs.
- Créer et gérer les comptes utilisateurs, les rôles et les permissions.
- Assurer la sécurité des données et la conformité aux normes.
- Surveiller les performances et détecter les anomalies.
- Mettre en place et tester des stratégies de sauvegarde et de restauration.

## Points critiques du poste

Les points critiques pour un administrateur d'application incluent la disponibilité, la sécurité des données, les performances, la gestion des mises à jour, la conformité réglementaire, la gestion des accès, les sauvegardes, le support technique, la gestion des licences et une communication efficace, car tout dysfonctionnement dans ces domaines peut entraîner des interruptions de service, des risques de sécurité ou des pertes financières.

# Conséquences sur l'application

## Ergonomie

- **Simplicité d'utilisation** : Interface intuitive et facile à prendre en main, même pour des utilisateurs non techniques.
- **Navigation fluide** : Menus clairs, parcours utilisateur logique et accès rapide aux fonctionnalités principales.
- **Design cohérent** : Uniformité des couleurs, polices et boutons pour une expérience visuelle harmonieuse.
- **Accessibilité** : Respect des normes d'accessibilité (WCAG) pour les utilisateurs en situation de handicap.
- **Feed-back utilisateur** : Messages d'erreur clairs, indications visuelles (loaders, notifications) et guide contextuel.

## Fonctionnalité

- **Pertinence** : Fonctionnalités alignées sur les besoins métiers et les attentes des utilisateurs.
- **Personnalisation** : Options pour adapter l'application aux préférences ou aux rôles des utilisateurs.
- **Intégration** : Capacité à interagir avec d'autres systèmes ou applications (API, connecteurs).
- **Évolutivité** : Possibilité d'ajouter de nouvelles fonctionnalités sans perturber l'existant.
- **Gestion des données** : Fonctions de recherche, filtres, tris et export des données pour une utilisation efficace.
- Sécurité

## Performance

- **Rapidité** : Temps de chargement courts et réactivité de l'interface, même avec de gros volumes de données.
- **Stabilité** : Application fiable, sans bugs ni plantages fréquents.
- **Scalabilité** : Capacité à gérer une augmentation du nombre d'utilisateurs ou de données sans perte de performance.
- **Optimisation** : Utilisation efficace des ressources (mémoire, processeur) pour éviter les ralentissements.
- **Compatibilité** : Fonctionnement fluide sur différents dispositifs (ordinateurs, mobiles, tablettes) et navigateurs.

# Gestion du changement

Attitude vis-à-vis de l'application	Favoriser une attitude positive en communiquant clairement sur les avantages de l'application, en écoutant les craintes des utilisateurs et en valorisant les succès pour encourager l'adoption.
Accompagnement à prévoir	Mettre en place des formations adaptées, un support réactif et des canaux de communication ouverts pour guider les utilisateurs et faciliter leur prise en main de l'application.

## Scenario de situation réelle de l'utilisateur

Scénario 1	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Situation</b> : Un client commande en ligne un livre qui est en stock dans un magasin A, mais le stock n'a pas été mis à jour en temps réel. Le client reçoit une notification de rupture de stock après avoir passé sa commande.</li><li>● <b>Action de l'administrateur</b> : L'administrateur utilise le module administratif pour vérifier les stocks en temps réel, identifier l'erreur et mettre à jour les quantités disponibles. Il met en place une alerte pour éviter que cela ne se reproduise.</li><li>● <b>Résultat</b> : Les stocks sont synchronisés entre les magasins et le site e-commerce, réduisant les erreurs de disponibilité.</li></ul>
Scénario 2	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Situation</b> : Le magasin constate une baisse des ventes sur certains genres littéraires, tandis que d'autres magasins enregistrent des ventes élevées.</li><li>● <b>Action de l'administrateur</b> : L'administrateur utilise le module analytique pour identifier les tendances de ventes et propose de réorganiser les stocks entre magasins. Il suggère également des promotions ciblées pour relancer les ventes.</li><li>● <b>Résultat</b> : Les stocks sont rééquilibrés, et les ventes augmentent grâce à une meilleure adaptation aux demandes locales.</li></ul>

# Gérant d'une boutique



Nom	Pierre Tombale
Description	Pierre est responsable de la gestion globale d'un point de vente, garantissant son bon fonctionnement, sa rentabilité et la satisfaction de la clientèle. Il supervise les opérations quotidiennes, manage l'équipe et veille à l'image de la boutique.

## Identité

Nom	Tombale
Prénom	Pierre
Age	36
Situation Familiale	En Couple
Position	Gérant
E-mail	Pierre.Tombale@business.fr

## Formations

- **Bac +2 :**
  - **BTS MCO (Management Commercial Opérationnel) :**  
Formation axée sur la gestion d'une unité commerciale, la relation client et le management d'équipe.
- **Bac +3 :**
  - **Licence Pro Management des Unités Commerciales :**  
Approfondit les compétences en gestion, marketing et management d'équipe.

## Compétences

- **Gestion des stocks**
- **Analyse financière**
- **Communication**
- **Gestion des conflits**
- **Stratégie commerciale**
- **Promotion des produits**
- **Planification**

## Métier / Tâches

- Superviser les ventes, gérer les stocks et optimiser l'assortiment pour maximiser le chiffre d'affaires.
- Recruter, former, motiver et encadrer les employés pour assurer un travail d'équipe efficace.
- Accueillir, conseiller et fidéliser les clients, tout en gérant les réclamations pour garantir leur satisfaction.
- Planifier les plannings, les commandes et les animations commerciales pour assurer le bon fonctionnement de la boutique.
- Éditer des rapports financiers et statistiques.
- Consulter les statistiques et établir des rapports de vente.

## Points critiques du poste

Les points critiques du poste de gérant de boutique incluent la gestion des stocks (éviter les ruptures ou surplus), la satisfaction client (fidélisation et gestion des réclamations), le management d'équipe (motivation et coordination), l'atteinte des objectifs commerciaux (CA, marge) et la réactivité face aux imprévus (problèmes techniques, absentéisme), car tout dysfonctionnement dans ces domaines peut impacter directement la performance et la réputation de la boutique.

## Conséquences sur l'application

Ergonomie	Le dashboard doit avoir un design épuré et organisé, une navigation simple et rapide, une Visualisation des données et des outils de personnalisation.
Fonctionnalité	Un dashboard contenant : Une vue d'ensemble des ventes, Une Gestion des stocks, Les Performances des livres, Le Suivi des commandes, Une Analyse clientèle, Une Gestion financière et Des Alertes et notifications.
Performance	Le dashboard doit être rapide, réactif et fiable, avec un temps de chargement minimal, des mises à jour en temps réel et une accessibilité optimale sur tous les appareils pour une utilisation fluide et efficace.

## Gestion du changement

Attitude vis-à-vis de l'application	Le gérant de la librairie attendrait une application <b>intuitive, complète et fiable</b> , lui permettant de gérer facilement les stocks, les ventes et les clients tout en offrant des connaissances claires pour prendre des décisions éclairées.
Accompagnement à prévoir	L'accompagnement à prévoir pour le gérant doit inclure <b>une formation initiale, un support technique réactif et des ressources pédagogiques</b> (tutoriels, guides) pour l'aider à maîtriser l'outil et optimiser la gestion de sa librairie.

## Scenario de situation réelle de l'utilisateur

### Scénario 1

- **Situation** : Un client se présente en magasin pour acheter un livre qui est indiqué comme disponible sur le site web, mais le stock en magasin n'a pas été mis à jour et le livre est épuisé.
- **Action du gérant** : Le gérant utilise l'application pour vérifier la disponibilité du livre dans d'autres magasins de la chaîne. Il propose au client de commander le livre en ligne avec retrait en magasin ou de le faire transférer depuis un autre magasin.
- **Résultat** : Le client est satisfait de la solution proposée, et le gérant évite une perte de vente grâce à la gestion centralisée des stocks.

### Scénario 2

- **Situation** : Le gérant constate une baisse des ventes sur certains genres littéraires dans son magasin, tandis que d'autres genres se vendent bien.
- **Action du gérant** : Le gérant utilise le module analytique de l'application pour identifier les tendances de ventes et ajuster les stocks en conséquence. Il organise également une promotion ciblée pour relancer les ventes des genres moins performants.
- **Résultat** : Les ventes augmentent grâce à une meilleure adaptation aux demandes locales, et le gérant optimise la gestion des stocks.

Client particulier  
de la librairie





Nom	Gille Ageois
Description	Gille est une personne qui fréquente la boutique pour acheter des livres, du papier, des magazines ou d'autres produits culturels. Il est passionné de lecture, curieux et à la recherche de conseils ou de découvertes littéraires.

## Identité

Nom	Ageois
Prénom	Gille
Age	53
Situation Familiale	En Couple
Position	Client
E-mail	Gille.AgeoisEmerald@gmail.com

## Formations

- **Bac+3**
  - **Licence Pro Métiers du livre**  
Spécialisation dans la gestion d'une librairie, la diffusion du livre ou l'édition.

## Compétences

- Expert en Trade
- Spécialiste dans la vente de livres
- Connaissance accrue sur les livres

## Métier / Tâches

- Consulter le catalogue de livres avec descriptions et photos.
- Rechercher des ouvrages par titre, auteur, catégorie ou mot-clé.
- Commander en ligne avec livraison ou retrait en magasin.
- Réserver un livre disponible en magasin.
- Suivre l'historique de ses achats et commandes.
- Recevoir des recommandations personnalisées.

# Points critiques du poste

Les points critiques du poste est de s'assurer de parcourir de manière simple le site en accompagnant le client à acheter un article

## Conséquences sur l'application

Ergonomie	<p>Le site doit présenter une barre de recherche en haut de l'écran, suivie en bas par les livres classés par tendances, nouveautés et promotions. Sur la page dédiée à un livre, on doit trouver le titre et l'auteur en premier lieu, suivis de l'image, du prix accompagné des options d'achat, du résumé, et enfin des avis des clients.</p>
Fonctionnalité	<p>Sur la page d'accueil, une barre de recherche permet de trouver un livre, accompagnée d'une fonction pour trier les livres selon leurs caractéristiques.</p> <p>Sur la page dédiée à un livre, des options sont disponibles pour : ajouter aux favoris, réserver, ajouter au panier, payer directement, et laisser un avis.</p>
Performance	<ul style="list-style-type: none"><li>• La page d'accueil en moins de 3 secondes, et les pages des livres en moins de 3 secondes aussi.</li><li>• Le site doit être accessible 24/7, sans coupures, même pendant les périodes d'affluence.</li><li>• Le processus de paiement doit être rapide (moins de 5 secondes) et protéger vos informations.</li><li>• Le site doit être aussi rapide et pratique sur téléphone que sur ordinateur.</li><li>• Tout doit être facile à trouver, et les actions (comme ajouter au panier) doivent être instantanées.</li></ul>

# Gestion du changement

Attitude vis-à-vis de l'application	Le client particulier attendrait une application ou un site web facile à utiliser, rapide, avec une recherche intuitive, des recommandations personnalisées et des options d'achat sécurisées pour une expérience agréable et sans stress.
Accompagnement à prévoir	il faut prévoir : un service client réactif (chat, mail ou téléphone), des guides d'utilisation simples, des recommandations personnalisées, des notifications pour les nouveautés ou promotions, et des tutoriels pour faciliter la navigation et les achats.

## Scenario de situation réelle de l'utilisateur

Scénario 1	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Situation</b> : Un client cherche un livre spécifique pour un cadeau. Il consulte le site web de "Vallès Lire !" pour vérifier sa disponibilité.</li><li>● <b>Action du client</b> : Le client utilise la barre de recherche pour trouver le livre par titre et auteur. Il consulte la description, les avis et la disponibilité en magasin ou en ligne. Il passe commande avec l'option de retrait en magasin.</li><li>● <b>Résultat</b> : Le client reçoit une confirmation de commande et peut retirer son livre en magasin le jour même, évitant les frais de livraison.</li></ul>
Scénario 2	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Situation</b> : Un client cherche de nouvelles idées de lecture mais ne sait pas quoi choisir.</li><li>● <b>Action du client</b> : Le client consulte la section "Recommandations personnalisées" sur le site web ou l'application, basée sur ses précédents achats et ses préférences. Il découvre des livres adaptés à ses goûts.</li><li>● <b>Résultat</b> : Le client trouve facilement des ouvrages qui l'intéressent, ce qui enrichit son expérience d'achat.</li></ul>

# Client professionnel de la librairie



Nom	Sam Gokou
Description	Sam est un professionnel qui achète des livres, des ressources pédagogiques ou des produits culturels dans le cadre de son activité. Il peut s'agir d'écoles, de bibliothèques, de centres de formation, d'entreprises ou de professionnels indépendants.

## Identité

Nom	Gokou
Prénom	Sam
Age	36
Situation Familiale	Marié
Position	Client
E-mail	Sam.Gokou@dragon.ball

## Formations

- **Bac+3**
  - **Bachelor Management et Gestion d'entreprise**  
Réaliser un contrôle budgétaire Manager une équipe et un service Manager des projets liés à la gestion d'entreprise Mener un audit et une gestion financière
- **Bac+3**
  - **Bachelor information-communication**  
Formation de futurs spécialistes du développement de la stratégie de l'information et de la communication dans des structures variées.

## Compétences

- **Connaissance des ouvrages et des auteurs**
- **Compétences en recherche**
- **Compréhension des besoins du public cible**
- **Négociation et gestion des coûts**
- **Relation client-fournisseur**
- **Organisation et gestion des commandes**

## Métier / Tâches

- Consulter le catalogue de livres avec descriptions et photos.
- Rechercher des ouvrages par titre, auteur, catégorie ou mot-clé.
- Commander en ligne avec livraison ou retrait en magasin.
- Réserver un livre disponible en magasin.
- Suivre l'historique de ses achats et commandes.
- Recevoir des recommandations personnalisées.

## Points critiques du poste

Les points critiques du poste incluent la gestion des délais, la maîtrise des budgets, le choix des ouvrages adaptés, la gestion des stocks, les relations fournisseurs et l'adaptation aux évolutions du marché, sous peine de compromettre l'efficacité des achats.

## Conséquences sur l'application

Ergonomie	Le site doit inclure une page de connexion réservée aux professionnels, proposant une interface personnalisable pour organiser les widgets affichant le nombre de livres achetés, les commandes en cours, les factures, les états de livraison et les stocks disponibles.
Fonctionnalité	Le site doit offrir les mêmes fonctionnalités que la version destinée aux clients particuliers, à l'exception des éléments suivants : affichage des prix en HT, outils de génération de factures et de devis, suivi des états de commande, nombre de livres achetés, performance des ouvrages, état des stocks, etc.
Performance	<ul style="list-style-type: none"><li>• La page d'accueil en moins de 3 secondes, et le tableau de bord en moins de 3 secondes aussi.</li><li>• Le site doit être accessible 24/7, sans coupures, même pendant les périodes d'affluence.</li><li>• Le processus de paiement doit être rapide (moins de 5 secondes) et protéger vos informations.</li><li>• Le site doit être aussi rapide et pratique sur tablette que sur ordinateur.</li><li>• Tout doit être facile à trouver, et les actions (comme générer une facture, commander un lot de produits) doivent être instantanées.</li></ul>

## Gestion du changement

Attitude vis-à-vis de l'application	Le client professionnel attendrait une application ou un site web facile à utiliser, rapide, avec une recherche intuitive, des recommandations personnalisées et des options d'organisations intuitif pour une expérience de gestion de son business agréable.
Accompagnement à prévoir	il faut prévoir : un service pro réactif (chat, mail ou téléphone), des guides d'utilisation simples, des recommandations personnalisées, des notifications pour les stocks ou promotions sur les produits, et des tutoriels pour faciliter l'organisation des tâches et les achats des lots de produits.

# Scenario de situation réelle de l'utilisateur

## Scénario 1

- **Situation** : Une école souhaite obtenir un devis pour l'achat de 100 manuels scolaires.
- **Action du client pro** : Le client professionnel utilise l'outil de création de devis sur le site web. Il renseigne les détails de la commande (titres, quantités, adresse de livraison) et reçoit un devis personnalisé en HT.
- **Résultat** : L'école valide le devis et passe commande, bénéficiant d'un tarif adapté à ses besoins.

## Scénario 2

- **Situation** : Un client professionnel souhaite acheter un grand nombre d'exemplaires d'un livre, mais il n'est pas sûr de la disponibilité en stock.
- **Action du client pro** : Le client consulte les stocks en temps réel via son espace pro. Il voit les quantités disponibles dans chaque magasin et peut réserver les exemplaires nécessaires.
- **Résultat** : Le client pro évite les ruptures de stock et peut planifier ses achats en conséquence.