

Projet DFS 2023/2024

SUIVI MNS

Ce projet est une simulation d'un projet qui pourrait être porté dans toutes organisations désirant mettre en place une application qui doit contribuer à la gestion et le suivi des appels des clients vers le support. Ces appels concernant les logiciels développés et commercialisés par la société. Cette application doit pouvoir s'adapter à tout type de suivi téléphonique et de demande de client. Chaque groupe sera désigné dans le présent document comme « **le prestataire** ».

L'accent sera mis sur les qualités techniques des projets mais également sur les aspects organisationnels et humains.

Enjeu principal

Le principal enjeu du projet est de mettre en place un système de ticketing sur des logiciels. Elle pourra bien sûr être adaptée à d'autres secteurs d'activités. Cette application rentre dans un processus qualité d'amélioration continu de la qualité des produits et de la satisfaction des clients .

Objectifs

Offrir un outil innovant permettant de contrôler les accès à une infrastructure :

- gestion des tickets
- suivi des tickets
- base de connaissance

Contexte de la demande

Cet outil doit :

- Permettre une optimisation des processus des demandes des clients. ●
- Statistiques sur les tickets (nombres , suivi des opérations , tickets en attente,...) ●
- Gérer les demandes des utilisateurs
- identifier les applications, produits en alerte

- Suivi avec des indicateurs de qualités

Janvier 2024 - **CONFIDENTIEL NE PAS DIFFUSER** 1



Attentes fonctionnelles

Les attentes fonctionnelles proposées sont évidemment soumises à la sagacité des prestataires qui pourront proposer des ajustements et des options fonctionnelles selon leur compréhension du besoin.

Généralités

Parmi les attentes fonctionnelles générales, nous souhaitons les éléments suivants :

- La gestion des différents profils
- Des statistiques sur les appels (durée, temps de réponse, étape, ...)
- Gestion des clients
- Suivi des affectations des appels aux techniciens
- Taux de résolutions, charge de travail des techniciens
- Statistiques par techniciens et par logiciel ou produits
- Classification des dysfonctionnements par thématiques (erreur de manipulation , erreur systèmes , problèmes réseaux , temps de réponses, dysfonctionnement, ...) ●
- Système d'alerte des tickets non résolus
- Clôture des tickets par le client
- système de notification
 - sur l'arrivée d'un nouveau ticket
 - lors de l'affectation d'un ticket à un technicien
 - clôture d'un ticket
 - ...

Nous avons identifié les acteurs suivants :

- Le Directeur de la structure
- Responsable technique chargé de la HotLine
- Les techniciens de maintenance
- Les clients

Exigences à respecter (voir Annexe 1)

Personne à contacter

Janvier 2024 - **CONFIDENTIEL NE PAS DIFFUSER 2**



Pour toute question, le prestataire pourra se rapprocher des référents.

L'échange pendant les périodes de suivi de projet est à privilégier.

Si besoin, vous pouvez également les contacter par email :

franck.guiron@metznumericschool.fr , theo.gamory@metznumericschool.fr. Au cours du

suivi, les référents pourront être un support pour répondre à des problématiques

précises, pour amener les participants à réfléchir sur des solutions fonctionnelles,

techniques et organisationnelles dans le respect des coûts, des délais et de la qualité.

Aucune solution technique type ne sera fournie mais uniquement une aide permettant aux participants d'avoir une réflexion critique quant au choix de la solution à retenir et mettre en place.

Charte graphique et ergonomie

L'application s'adresse à toutes les personnes, sans distinction, elle devra donc être adaptée à tous les âges, toutes les situations sociales, etc.

Une attention particulière devra être accordée à l'ergonomie et la simplicité d'utilisation des outils.

L'identité graphique n'a volontairement pas été validée de manière à laisser toute latitude au prestataire quant à la recherche graphique et la créativité ergonomique et visuelle.

Les contenus devront être lisibles via un smartphone grâce à des technologies Responsive Design.

Standard et qualité

Les applications devront respecter les nombreux standards actuels notamment :

- Compatibilités avec les navigateurs courant du marché (Chrome, Firefox, Internet Explorer > 11, Safari)
- Respect des standards du Web (XHTML, CSS) dans les versions les plus à jour sous réserve du respect du point précédent
- Respect du Règlement Générale sur la Protection des Données (RGPD)
- Anonymisation et cryptage des données sensibles
- Respect des principes d'éco-conception

De manière générale, tout standard permettant d'améliorer la qualité du projet tant sur l'organisation que la production, sera apprécié.

Janvier 2024 - **CONFIDENTIEL NE PAS DIFFUSER** 3



Déroulement et livrables (Annexe 2)

Organisations et conseils

La coordination des travaux et la méthodologie seront à la charge du prestataire qui s'organisera en un groupe de 2/3 personnes.

Le prestataire devra mettre en œuvre tous les éléments organisationnels nécessaires au bon déroulement des opérations depuis le recueil du besoin jusqu'à la mise en service et la période de maintenance.

Nous vous proposons quelques conseils pour la réalisation de ce projet :

- Soyez innovants : ne pas confondre créativité, innovation, et originalité. ● Keep it simple : à minima pour l'utilisateur, le plus simple est le mieux. Ne sacrifiez pas la simplicité sur l'autel de l'innovation technique.
- Un schéma vaut mieux que de longs discours : si cela n'exempte pas de synthétiser clairement et textuellement vos idées, aidez-vous de schémas et supports visuels pour vous approprier le sujet et démontrer votre compréhension des problématiques.
- Travaillez en équipe : le travail trop siloté ne conduit quasiment jamais à l'excellence technique, les meilleures architectures sont produites par les équipes en autogestion, pensez-y !
- Mettez-vous dans la peau de l'autre : proposer une identité d'entreprise (startup) et mettez-vous dans la peau de vos clients, vos utilisateurs.



