

Extranet de Velocity Distribution

Document sur les besoins de l'entreprise

Version 1.0

Sommaire

Version 1.0	1
Sommaire	2
1 Introduction	3
2 Synthèse des besoins de l'entreprise	3
2.1 Objectifs de l'entreprise	3
2.2 Énoncé du problème	3
2.3 Description du projet	4
2.4 Champ d'application	4
2.5 Parties prenantes	4
2.6 Synthèse des fonctionnalités de l'entreprise	5
Sécurité	5
Enregistrement/Connexion	5
Portail du compte	5
Communication	5
Application de notification pour les mobiles	6
2.7 Contraintes commerciales	6
2.8 Projections et dépendances commerciales	7
2.9 Planification des besoins de l'entreprise pour les phases et versions futures	7

1 Introduction

Ce document contient une analyse résumant les besoins du projet d'extranet proposé pour Velocity Distribution, lequel sera conçu et développé par Erudite Digital Services en accord avec les besoins et les spécifications détaillées dans les présentes.

Velocity Distribution est une grande entreprise basée aux États-Unis et spécialisée dans l'importation et l'exportation de produits textiles pour le grand public. Les exportations pour les entreprises américaines sont effectuées vers plus de 1300 destinations mondiales, et les importations sont négociées et gérées pour 48 pays différents en Amérique du Nord et du Sud, dans les îles Pacifique, en Europe, en Asie, en Russie et au Moyen-Orient.

La base de clients de Velocity comporte une grande diversité d'entreprises du secteur textile, et notamment des fabricants et producteurs de tissus, de vêtements, de tissus d'ameublement, de draps et de divers autres produits associés.

Les entreprises clientes de Velocity sont classées par niveaux numérotés de 1 à 5, les niveaux 4 et 5 étant réservés aux clients les plus importants.

- **Niveau 1** : nouveaux clients avec un volume inférieur à 9 tonnes
- **Niveau 2** : clients réguliers avec un volume inférieur à 9 tonnes et nouveaux clients avec un volume initial compris entre 9 et 22 tonnes
- **Niveau 3** : clients réguliers avec un volume compris entre 9 et 22 tonnes et nouveaux clients avec un volume initial supérieur à 22 tonnes
- **Niveau 4** : clients réguliers avec un volume compris entre 22 et 45 tonnes
- **Niveau 5** : clients réguliers avec un volume supérieur à 45 tonnes

2 Synthèse des besoins de l'entreprise

2.1 Objectifs de l'entreprise

Les objectifs de l'entreprise pour ce projet sont les suivants :

- a) Optimiser les coûts d'exploitation,
- b) Réduire les interventions humaines,

- c) Améliorer la qualité de service et les délais de réponse,
- d) Simplifier la gestion des parties prenantes.

2.2 Énoncé du problème

Le système en ligne existant ne fournit pas un support adéquat pour les clients les plus importants, les fournisseurs et les entreprises partenaires. Le nouveau système fournira un accès plus immédiat aux représentants de compte et aux services pour favoriser la fourniture d'un service client et d'une écoute de meilleure qualité.

2.3 Description du projet

Pour traiter le problème de l'entreprise, un nouveau système sera développé et constituera un sous-domaine du site Internet actuel de l'entreprise. Des liens directs vers le nouveau système seront ajoutés par l'entreprise une fois celui-ci mis en ligne.

Le nouveau système sera un extranet, un système propriétaire où certaines entités pourront, à l'aide d'identifiants de connexion appropriés, accéder à un support unique pour communiquer avec leurs représentants de compte et d'autres personnes compétentes. Il comportera également un portail de compte détaillé présentant les services passés, présents et à venir, et notamment tous les aspects logistiques et financiers se rapportant à chaque entrée de service (client).

Durant les heures ouvrées classiques, un chat sera disponible pour pouvoir accéder directement au représentant de compte de l'entité, au lieu de devoir prendre contact par e-mail ou patienter dans une file d'attente téléphonique. Le chat permettra au représentant de compte de répondre immédiatement, même s'il s'agit juste d'indiquer sa disponibilité imminente.

En dehors des heures ouvrées, le chat sera remplacé par un outil de messagerie qui permettra à l'entité d'envoyer un message associé à un niveau d'importance. L'outil de messagerie enverra le message, avec l'indication de son niveau d'importance en en-tête, directement sur le téléphone portable professionnel du représentant via une application de réception. L'application de réception avertira le représentant par différents signaux sonores de notification basés sur le niveau d'importance du message.

2.4 Champ d'application

Le champ d'application de ce projet est le suivant :

- a) Concevoir, planifier, développer et déployer le système extranet complet.
- b) Concevoir, planifier, développer et déployer toutes les bases de données requises pour le système extranet.
- c) Concevoir, planifier, développer et déployer l'application pour téléphones mobiles destinée à recevoir les notifications de l'entité. Tous les téléphones mobiles utilisés par l'entreprise étant des appareils Apple, seule une version iOS doit être développée.

2.5 Parties prenantes

La liste actuellement connue est indiquée ci-dessous. Elle est susceptible d'évoluer au démarrage du projet.

Agence	Partie intéressée	Support	Interfaces
Velocity	Cary Jurgensen	Encadrement supérieur	N/A
Velocity	Braham Griffin	Testeur du projet	N/A
Velocity	Elizabeth Abramowicz	Testeur du projet	N/A
Vigil	Kris Ito	Consultant	N/A
Erudite	Jan Saunders	Responsable du projet	N/A

2.6 Synthèse des fonctionnalités de l'entreprise

Sécurité

Il est impératif que l'accès au système extranet soit uniquement réservé aux chargés de compte et au personnel de direction de Velocity, ainsi qu'aux catégories de clients suivantes :

- Fournisseurs
- Partenaires
- Clients des catégories de niveau 4 ou 5

Les comptes doivent être protégés par des noms d'utilisateur et des mots de passe et dotés d'une méthode d'authentification supplémentaire pour valider le compte.

Enregistrement/Connexion

L'enregistrement s'effectuera uniquement par invitation. L'ensemble des clients de niveau 4/5, des fournisseurs et des partenaires recevront un e-mail automatique les invitant à s'enregistrer via un lien fourni dans l'e-mail.

Cet e-mail devra être envoyé automatiquement lorsqu'un client atteindra le niveau 4/5, ou lorsqu'un nouveau fournisseur ou partenaire sera renseigné dans le système.

Une fois la page d'enregistrement renseignée, les données d'enregistrement seront traitées et un compte sera créé, mais le compte sera signalé comme étant non vérifié. Un nouvel e-mail sera ensuite généré et envoyé à la personne en cours d'enregistrement pour qu'elle s'authentifie via un lien fourni dans le message. Le lien devra contenir un code unique devant correspondre à un code associé au dossier de la personne en cours d'enregistrement. Si les deux correspondent, le compte sera signalé comme étant vérifié.

Seuls les comptes vérifiés pourront se connecter au système.

Portail du compte

Cette partie n'a pas encore été totalement couverte et fera partie de la phase 2 de ce projet. Elle n'a pas lieu de figurer dans la phase initiale de lancement de l'extranet.

Communication

- **Chat instantané**

Comme il est possible d'intégrer une multitude d'options au client de chat des pages de l'extranet, ces dernières ne doivent pas être développées dans le cadre du code de base du projet. Il n'existe pas non plus de spécification recommandant un outil particulier pour cette fonctionnalité. Il appartiendra à Erudite de rechercher et de proposer une solution adaptée.

- **Messagerie**

Le système de messagerie doit être développé en tant que système propriétaire qui sera interconnecté avec une application propriétaire

pour les mobiles. Les utilisateurs pourront attribuer un niveau d'importance au nouveau message. Les valeurs seront les suivantes :

- Critique - Cette valeur s'applique à un message contenant des informations qui doivent être traitées immédiatement et sans délai.
- Important – Cette valeur s'applique à un message contenant des informations essentielles, qui peuvent éventuellement attendre jusqu'au jour ouvré suivant, en fonction du contenu du message.
- Standard – Cette valeur s'applique à un message qui peut être géré au début du jour ouvré suivant.
- FYI (pour votre information) – Cette valeur s'applique à un message exclusivement adressé à titre d'information.

Application de notification pour les mobiles

Il s'agira d'une application iOS pour téléphone et tablette. L'objectif de cette application est double :

- 1) Notifier le représentant du compte de l'arrivée d'un message, dont le niveau d'importance détermine le type de notification. Par exemple, un message critique peut générer un son de type alarme sur l'appareil ; un message important peut générer trois signaux sonores ; un message standard peut générer un signal sonore ; un message d'information peut déclencher une simple notification visuelle sur l'appareil.
- 2) Envoyer automatiquement un accusé de réception à l'expéditeur lorsque le représentant ouvre le message.

2.7 Contraintes commerciales

La plate-forme de développement de l'extranet doit pouvoir effectuer les opérations suivantes :

- Envoyer des messages au client de l'application mobile sur l'appareil Apple du représentant.
- S'interconnecter avec une base de données SQL Server existante pour récupérer les données de compte actuelles du client.

Ceci sera déterminé par Erudite.

Le plan et le calendrier de développement du projet sont les suivants :

- Phase 1
 - Tous les éléments discutés dans ce document
 - Délai de trois mois jusqu'à achèvement

- Budget : 75 000 \$
- Phase 2
 - Portail de compte du client
 - Calendrier à définir
 - Budget : ~ \$150,000

2.8 Projections et dépendances commerciales

Aucune pour le moment

2.9 Planification des besoins de l'entreprise pour les phases et versions futures

La phase 2 du projet, laquelle est consacrée au portail de compte du client, fera l'objet d'un projet de développement ultérieur et n'a pas encore été planifiée et définie.