Sujet de TD/TP 1 : Identification des acteurs, génération du backlog et des sprints, et création de diagrammes UML

1. Identification des différents \***acteurs**\* impliqués dans ce système.

* Utilisateurs particuliers (expéditeurs et destinataires d'argent)
* L’administrateur du système : en charge de la gestion de l’application
* Support client : chargé de la gestion des plaintes et réclamations des utilisateurs
* Agent : chargé des opérations de retrait et dépôt d’argent sur le compte des utilisateurs
* Commerçants partenaires : commerçant agrée par Wave où les utilisateurs peuvent effectuer des paiements via l’application.
* Régulateur financier : il s’assurer de la sécurité et la fiabilité des transactions.
* Partenaires bancaires : banques dans lesquelles les utilisitateurs peuvent effectuer des opérations via l’application wave.

1. Définition des personas représentatifs de ces acteurs.

* **Utilisateur particulier (expéditeur**)

Nom : Kouassi Koffi

Âge : 34 ans

Profession : Chauffeur de taxi

Situation : Travaille à Abidjan, famille à Yamoussoukro

Contexte :

Kouassi envoie régulièrement de l'argent à sa famille restée à Yamoussoukro. Il cherche une solution pratique et économique pour effectuer ces transferts.

Besoins :

- Transferts d'argent rapides et sécurisés

- Frais de transaction bas

- Interface facile à utiliser sur smartphone

- Possibilité d'envoyer de petites sommes fréquemment

Défis :

- Gestion de revenus irréguliers

- Besoin de flexibilité dans les horaires de transfert

* **Utilisateur particulier (destinataire)**

Nom : Aya Touré

Âge : 42 ans

Profession : Vendeuse de produits cosmétiques

Situation : Vit à Bouaké

Contexte :

Aya reçoit régulièrement de l'argent de son frère qui travaille à Abidjan. Elle utilise cet argent pour acheter des stocks pour son petit commerce.

Besoins :

- Accès rapide aux fonds reçus

- Option de retrait en espèces près de son lieu de travail

- Possibilité d'utiliser l'argent reçu pour des paiements directs à ses fournisseurs

Défis :

- Gestion de la trésorerie de son commerce

- Besoin de confirmation rapide des transferts reçus

* **Agent WAVE**

Nom : Yao Kouamé

Âge : 36 ans

Profession : Propriétaire d'un cybercafé et agent WAVE

Situation : Gère un point de service WAVE dans un quartier populaire de San Pedro

Contexte :

Yao a ajouté les services WAVE à son cybercafé pour diversifier ses revenus. Il aide les clients à effectuer des dépôts, des retraits et d'autres transactions WAVE.

Besoins :

- Interface agent intuitive pour traiter rapidement les transactions

- Formation continue sur les nouveaux services

- Support technique en français

- Gestion efficace de la liquidité

Défis :

- Gestion des pics d'activité, notamment les jours de marché

- Assurer la sécurité des transactions dans son local

* **Commerçant partenaire**

Nom : Fanta Bamba

Âge : 48 ans

Profession : Propriétaire d'une boutique de vêtements

Situation : Gère une boutique dans le grand marché de Treichville, Abidjan

Contexte :

Fanta a intégré WAVE comme moyen de paiement pour offrir plus de flexibilité à ses clients et réduire les risques liés à la manipulation d'espèces.

Besoins :

- Processus de paiement simple et rapide

- Faibles frais de transaction

- Rapports détaillés des ventes pour sa comptabilité

- Formation sur l'utilisation du système en langue locale

Défis :

- Gestion de multiples moyens de paiement

- Éduquer ses clients sur l'utilisation du paiement mobile

* **Administrateur du système**

Nom : Konan Kouadio

Âge : 31 ans

Profession : Ingénieur en systèmes d'information

Situation : Travaille au bureau de WAVE à Abidjan

Contexte :

Konan est responsable de la maintenance et de l'amélioration du système WAVE en Côte d'Ivoire. Il supervise les mises à jour et résout les problèmes techniques.

Besoins :

- Outils de surveillance en temps réel du système

- Capacité à effectuer des mises à jour sans interruption de service

- Accès à des données détaillées pour l'analyse et l'optimisation

Défis :

- Adaptation du système aux spécificités du marché ivoirien

- Gestion des pannes de réseau fréquentes dans certaines régions

* **Support client**

Nom : Aminata Diabaté

Âge : 27 ans

Profession : Agent de support client

Situation : Travaille dans le centre d'appels WAVE à Abidjan

Contexte :

Aminata gère les requêtes et les problèmes des utilisateurs de WAVE, en français et en langues locales.

Besoins :

- Accès rapide aux informations des utilisateurs et des transactions

- Scripts et guides pour répondre efficacement aux problèmes courants

- Capacité à communiquer efficacement en plusieurs langues locales

Défis :

- Gestion des clients frustrés par des problèmes techniques

- Adaptation aux différents niveaux de compréhension technique des utilisateurs

* **Régulateur financier**

Nom : Olivier N'Guessan

Âge : 52 ans

Profession : Directeur adjoint à la BCEAO (Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest)

Situation : Supervise la conformité des services financiers numériques en Côte d'Ivoire

Contexte :

Olivier est chargé de s'assurer que les services comme WAVE respectent les réglementations financières nationales et de l'UEMOA.

Besoins :

- Rapports détaillés sur les volumes de transactions et les flux financiers

- Preuves de conformité aux normes anti-blanchiment et KYC (Know Your Customer)

- Capacité à auditer les systèmes de sécurité de WAVE

Défis :

- Harmonisation des réglementations avec les autres pays de l'UEMOA

- Promotion de l'inclusion financière tout en assurant la stabilité du système financier

1. Génération de backlog listant les fonctionnalités essentielles à développer.

|  |  |
| --- | --- |
| BACKLOGS | FONCTIONNALITES |
| Inscription et gestion des comptes utilisateurs | * Création de compte utilisateur * Vérification d'identité (KYC) * Mise à jour des informations personnelles * Gestion des paramètres de sécurité (PIN, authentification à deux facteurs) * Récupération de compte (mot de passe oublié, compte bloqué) * Fermeture de compte * Support multilingue (français et langues locales principales) |
| Transactions financières | * Envoi d'argent entre utilisateurs WAVE * Dépôt d'argent via les agents WAVE * Retrait d'argent via les agents WAVE * Paiement chez les commerçants partenaires * Paiement de factures (électricité, eau) * Transferts internationaux (vers d'autres pays de l'UEMOA) * Gestion des limites de transaction * Annulation/remboursement de transaction |
| Gestion du portefeuille électronique | * Consultation du solde * Historique des transactions * Génération de relevés de compte * Gestion des cartes bancaires liées * Épargne * Conversion de devises (FCFA vers autres devises de l'UEMOA) |
| Interface utilisateur et expérience client | * Développement de l'application mobile (iOS et Android) * Création d'une interface web responsive * Personnalisation de l'interface utilisateur * Mode hors ligne pour certaines fonctionnalités * Tutoriels et guides d'utilisation intégrés * Notifications push pour les transactions et mises à jour importantes * Chabot pour l'assistance de premier niveau |
| Réseau d'agents et de commerçants | * Plateforme de gestion pour les agents WAVE * Système de commission pour les agents * Formation en ligne pour les agents et commerçants * Gestion des stocks de liquidités pour les agents * Tableau de bord des performances pour les agents et commerçants * Système de notation et de feedback pour les agents * Localisation des agents et commerçants les plus proches |
| Sécurité et conformité | * Cryptage de bout en bout des données * Détection et prévention des fraudes * Conformité aux réglementations de la BCEAO et de l'UEMOA * Génération de rapports pour les régulateurs * Gestion des risques et des limites de transaction * Audit de sécurité régulier * Gestion des incidents de sécurité |
| Intégrations et partenariats | * API pour l'intégration avec les banques partenaires * Intégration avec les principaux opérateurs téléphoniques ivoiriens * Partenariats avec les services publics pour le paiement de factures * Intégration avec les plateformes de e-commerce locales * Système de cashback et de récompenses avec les partenaires * Intégration avec les systèmes de paiement internationaux (Visa, Mastercard) |
| Support client et gestion des litiges | * Système de tickets pour le support client * Centre d'appel multilingue * Support par chat en direct * Base de connaissances et FAQ * Processus de résolution des litiges * Système de remboursement automatisé * Enquêtes de satisfaction client |

1. Planification détaillée des sprints pour WAVE Côte d'Ivoire

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SPRINT | DUREE (semaines) | FONCTIONNALITES |
| Sprint 1 : Fondation du système | 2 | * Création de compte utilisateur * Vérification d'identité (KYC) * Envoi d'argent entre utilisateurs WAVE * Consultation du solde * Cryptage de bout en bout des données |
| Sprint 2 : Transactions de base et interface utilisateur | 2 | * Dépôt d'argent via les agents WAVE * Retrait d'argent via les agents WAVE * Historique des transactions * Développement de l'application mobile (iOS et Android) - Version basique * Plateforme de gestion pour les agents WAVE - Fonctionnalités de base |
| Sprint 3 : Sécurité et conformité initiales | 2 | * Gestion des paramètres de sécurité (PIN, authentification à deux facteurs) * Détection et prévention des fraudes - Première version * Conformité aux réglementations de la BCEAO et de l'UEMOA - Éléments essentiels * Gestion des risques et des limites de transaction |
| Sprint 4 : Expansion des fonctionnalités de base | 2 | * Paiement chez les commerçants partenaires * Paiement de factures (électricité, eau) * Achat de crédit téléphonique * Système de commission pour les agents |
| Sprint 5 : Amélioration de l'expérience utilisateur | 2 | * Support multilingue (français et langues locales principales) * Création d'une interface web responsive * Notifications push pour les transactions et mises à jour importantes * Système de tickets pour le support client * Centre d'appel multilingue - Mise en place initiale |
| Sprint 6 : Fonctionnalités avancées de gestion financière (2 semaines) | 2 | * Transferts internationaux (vers d'autres pays de l'UEMOA) * Gestion des cartes bancaires liées * Épargne et gestion d'objectifs financiers * API pour l'intégration avec les banques partenaires - Phase initiale |

1. Création de diagramme de cas d’utilisation

