

CAHIER DES CHARGES

ANALYSE DU BESOIN

Takatoukité est une entreprise située à Bordeaux et propose des solutions d'hébergement web depuis plus de 15 ans ce qui fait d'elle un leader du marché dans la région Nouvelle-Aquitaine. Son expertise et la confiance acquise auprès de ses clients au cours des années lui a très rapidement permis d'être un acteur économique régional dans le domaine du digital.

Récemment, le service informatique du groupe a mis en place un ERP (Enterprise Resource Planning, ou Progiciel de Gestion Intégré). Ce déploiement a eu pour effet d'augmenter le nombre de demandes d'intervention ce qui a impacté l'organisation de l'équipe du « Support ».

Pour résoudre cette surcharge de demande d'intervention, la société a décidé de lancer le développement d'une application interne qui aurait pour objectif de fluidifier et de faciliter la résolution d'interventions liées au nouvel ERP par les techniciens. Le développement de l'application sera réalisé par une équipe projet constituée de 2 développeurs (DELOUCHE Rémi et LUCAS Lewis) supervisés par un chef de projet.

Aujourd'hui, la société ne possède aucun outil interne pour gérer les demandes d'interventions. Elles se font généralement par mail, par conséquent, il n'existe pas de vision globale de toutes les demandes ce qui entraîne une augmentation du stress et de l'épuisement du côté des techniciens et également une perte de la productivité.

Grâce à ce nouvel outil, les utilisateurs pourront créer une nouvelle demande d'intervention. Ainsi les techniciens auront une vision globale avec l'affichage de toutes les demandes d'interventions et pourront répondre aux problèmes des utilisateurs beaucoup plus rapidement.

FONCTIONNALITES PROPOSEES

Le service de direction, après concertation avec les équipes métiers du service « Support », a défini une liste des différentes fonctionnalités que ce nouvel outil doit impérativement intégrer :

- Afficher la liste des demandes d'interventions (sous forme de tableau)
- Filtrer la liste des interventions (par colonne)
- Ordonner les interventions (par colonne)
- Afficher les détails d'une intervention donnée
- Ajouter une intervention
- Éditer en détails une intervention
- Éditer rapidement les informations principales d'une intervention
- Supprimer une intervention
- Paginer les résultats
- Rechercher par mot-clé

De plus, l'outil doit être utilisable sur smartphone en plus des PC professionnels des métiers. Enfin, la connexion d'un technicien à l'outil doit lui permettre d'accéder à l'interface administrateur, comme un utilisateur est renvoyé à l'interface utilisateur à la connexion.

CHOIX TECHNIQUES

Concernant nos choix techniques, nous avons pris le parti de développer l'interface en HTML/CSS avec l'aide d'un framework Bootstrap. Etant donné le délai de développement qui nous est attribué (\approx 1,5 jours, 3 jours homme), cette technologie basique et maîtrisée par les 2 développeurs est idéale. La possibilité d'implémenter un framework existant, et donc de gagner du temps, est également un atout.

Pour que notre POC (Proof Of Concept) soit plus réaliste et puisse répondre à une plus grande partie des fonctionnalités de base, un script JavaScript sera ajouté pour simuler et gérer des données. [Pour assurer la continuité du traitement de ces données, un fichier JSON sera rempli au fur et à mesure avec les ajouts, modifications et suppressions réalisées par le technicien.]

Si le POC s'avère concluant, nous passeront à un traitement des données par SGBD afin d'accélérer et de fiabiliser nos résultats et opérations.

PRODUIT BACKLOG

Le product backlog correspond à la liste des fonctionnalités attendues d'un produit, c'est-à-dire d'un point de vue technique, tous les éléments de travail pour une équipe projet. Nous avons décidé d'utiliser Trello pour stocker notre Product Backlog en découpant nos user stories à l'aide d'un système « Do, In, Done ».

Voici un tableau présentant la liste de nos user stories ainsi que pour chacune d'entre elles, leur priorité et leur disponibilité dans le POC (Proof Of Concept). A noter que la colonne « priorité » affiche un chiffre entre 1 et 4 (1 correspondant à une fonctionnalité de confort et 4 une fonctionnalité vitale). De plus, la colonne « POC » correspondant à la disponibilité dans le POC ne peut être rempli que par « Oui » ou « Non ».

User Story	POC	Priorité	Commentaire lié à la priorité
En tant que technicien, je souhaite supprimer une intervention afin de rectifier une erreur.	Non	3	Fonctionnalité importante pour ne plus afficher un ticket en cas d'erreur de création.
En tant que technicien, je souhaite éditer une intervention en détail afin de renseigner des informations supplémentaires.	Non	3	Fonctionnalité importante pour modifier l'état du ticket (en cours, à valider ...) ou préciser des informations manquantes.
En tant que technicien, j'aimerais pouvoir accéder à l'application sur smartphone afin de pouvoir accéder à l'application en permanence.	Non	2	Fonctionnalité moyennement importante mais utile pour pouvoir gagner en logistique et en rapidité notamment.
En tant qu'utilisateur, je souhaite éditer rapidement les informations principales d'une intervention afin de renseigner des informations supplémentaires ou modifier des informations périmées.	Non	3	Fonctionnalité importante pour pouvoir modifier un titre ou rajouter un commentaire par exemple.
En tant que technicien/utilisateur, je souhaite afficher la liste des demandes d'interventions sous forme de tableau afin de mieux les visualiser.	Oui	4	Fonctionnalité vitale, cette fonctionnalité est le centre de l'application, liée à la modification, l'ajout et la suppression.
En tant que technicien/utilisateur, je souhaite pouvoir rechercher des mots clé relatif à une intervention afin de gagner du temps pour retrouver une intervention.	Oui	2	Fonctionnalité moyennement importante mais utile pour gagner du temps pour trouver ou retrouver un ancien ticket
En tant que technicien/utilisateur, je souhaite pouvoir afficher les interventions dans un tableau paginé afin de gagner en lisibilité et compréhension.	Oui	2	Fonctionnalité moyennement importante mais utile pour gagner en lisibilité et donc en rapidité
En tant que technicien/utilisateur, je souhaite pouvoir ajouter une intervention afin qu'un autre technicien prenne ma demande en compte.	Oui	4	Fonctionnalité vitale pour pouvoir signaler un incident aux techniciens et par conséquent alimenter le tableau de la liste des demandes.
En tant que technicien/utilisateur, je souhaite trier les interventions par colonne afin d'ordonner les informations judicieusement.	Oui	2	Fonctionnalité moyennement importante mais utile pour pouvoir retrouver le dernier ticket créé par exemple.

En tant que technicien/utilisateur, je souhaite afficher les détails d'une intervention donnée afin d'accéder aux informations la concernant.	Oui	4	Fonctionnalité vitale pour que les techniciens possèdent les informations nécessaires pour résoudre l'incident.
En tant que technicien/utilisateur, je souhaite filtrer la liste des interventions par colonne afin de conserver uniquement les informations essentielles.	Non	2	Fonctionnalité moyennement importante mais utile pour gagner en lisibilité et donc en rapidité pour retrouver un ticket.

EQUATION DELAIS/BUDGET

Le service de direction a accordé 3 jours à l'équipe projet pour la réalisation du POC et du cahier des charges fonctionnel.

En considérant un salaire de 30 000€/an pour un développeur et de 40 000€/an pour un chef de projet, le salaire journalier revient à environ 125€ pour un développeur et 170€ pour un chef de projet. En résumé, le salaire de l'équipe projet représente un coût de 420€ par jour pour l'entreprise.

Comme l'application est développée en interne et n'est destinée qu'à un usage interne, il n'est pas nécessaire de souscrire à un hébergeur web. Cependant, dans l'éventualité où les besoins évolueraient et qu'un hébergement devenait indispensable, il existe 2 services d'hébergement mutualisés français possédant des solutions intéressantes à bas prix : [Ex2](#) et [Nuxit](#), avec, entre autres, les caractéristiques suivantes :

Caractéristiques \ Offre	Ex2	Nuxit
Espace disque	Illimité	250 Go SSD
Nombre de sites internet	10	5
BDD	Non-inclus	Bases MySQL SSD 5x400 Mo
SSL Let's Encrypt	Inclus	Inclus
Prix (à partir de)	6,49 €/mois	4,99 €/mois (6€ TTC)

Avec ces éléments, l'hébergement web et le nom de domaine reviendront à entre 70 et 80 €/an suivant la solution choisie, auxquels s'ajoutent les salaires de l'équipe projet pour la première année et le salaire du technicien de maintenance présent sur site un jour par quinzaine, c'est-à-dire 25 jours par an. En considérant le salaire annuel de ce technicien à 25 000€, cela représente 2 500€ de coût salarial pour l'entreprise pour ce technicien.

En résumé, la solution aura un coût d'environ 3 000€ la première année, puis environ 2 000€ les années suivantes jusqu'à la fin d'exploitation de l'application.