**Projet Professionnel Mul -T -Lock**

Cours d’analyse – Monsieur PARTHOENS

Informatique de gestion – Bloc 2 – Année 2019/2020



*Lucas VERMEIRE & Romain DEMARET*

1. Description de l’organisme

Nous avons choisi l’organisme *SPRL ENTREPRISES MULYK* pour notre projet professionnel.

* **Les coordonnées de l’entreprise ainsi que de la personne contactée pour l’interview**

**Entreprise :**

SPRL ENTREPRISES MULYK.

Rue Gue d’Amont 47, 4130 Esneux

**Personne contactée :**

Monsieur MULYK Bernard, Directeur de SPRL ENTREPRISES MULYK.

Rue Gue d’Amont 47, 4130 Esneux

* **Le secteur d’activité et le contexte dans lequel elle évolue (y compris le contexte technologique)**

Le secteur d’activité de l’organisme est la serrurerie. Notre client est partenaire avec [Mul-T-Lock](https://www.mul-t-lock.com/fr-be/site/mul-t-lock/) Belgium depuis une trentaine d’années. Il est serrurier privé et indépendant. De plus, il travaille en collaboration avec des huissiers de justice.

Il utilise son ordinateur à domicile principalement pour le travail et pour son plaisir personnel. Cependant, sur le terrain, il écrit sur papier les informations dont il a besoin et les retranscrit sur Word ou Excel en fin de journée. Il a une faible connaissance de la technologie, juste les bases en traitement de texte.

1. Description de la situation

**Besoins métiers :**

Les besoins métiers attendus par le client sont ;

* Un gain de temps conséquent lors de la retranscription de ses clients avec une optimisation de la méthode à réaliser.
* Une facilité et une efficacité de la recherche d’un client dans la base de données.

**Besoins informatiques :**

Les besoins informatiques attendus par le client sont ;

1. Description de notre démarche

|  |  |
| --- | --- |
| ***27 Septembre 2019***  ***(9h45)*** | Premier contact téléphonique avec notre client. (10min)  Discussion sur le métier, les attentes du projet, d’une date d’interview.  Demande de confirmation du sujet par mail à Monsieur PARTHOENS. |
| ***3 Octobre 2019***  ***(9h30)*** | Discussion du sujet avec Monsieur PARTHOENS en personne.  Mise en place des étapes du projet.  Validation du projet. |
| ***8 Octobre 2019***  ***(12h30)*** | Prise du premier rendez-vous pour l’interview.  Discussion par message (SMS). |
| ***12 Octobre 2019 (18h35/19h15)*** | Jour 1 de l’interview (visite) chez le client.  Discussion du projet, mise à jour des informations, prise de notes. |
| ***14 Novembre 2019***  ***(9h00)*** | Validation de la fiche projet par Monsieur PARTHOENS.  Choix des 3 Use Case à développer. |
| ***23 Novembre 2019***  ***(18h30/19h20)*** | Jour 2 de l’interview (visite) chez le client.  Discussion et mise à jour des storyboards. |
| ***7 Décembre 2019***  ***(18h/18h45)*** | Jour 3 de l’interview (visite) chez le client.  Test de perception et test d’utilisabilité. |

1. Grille de question pour l’interview
2. **Détendre le client,** « Comment allez-vous ? »
3. **Se présenter au client** (Qui nous-sommes ? Notre école ?)
4. **Expliquer pourquoi faire une interview**

*« Le but de l’interview d’aujourd’hui est de recueillir toutes les informations nécessaires pour votre demande de projet. Je vais vous poser plusieurs questions et nous allons discuter ensemble pour éclaircir certains détails et être sur la même longueur d’onde ».*

1. **S’intéresser au client et à son activité (son âge, le sexe, connaissance face Théorie information communication TIC)**

*« Quel est votre niveau de maitrise d’un ordi ? »*

*« Est-ce que vous utilisez souvent l’ordinateur ? »* (Connaissance informatique)

*« Pourquoi utilisez-vous l’ordinateur principalement ? »* (Quoi ?)

*« Où est ce que vous l’utilisez ? A la maison ? -> logiciel mobile ou fixe ?»* (Où ?)

*« Quand utilisez-vous l’ordinateur ? Toute la journée ? Une fois par jour ? »* (Quand ?)

*« Comment utilisez-vous l’ordinateur ? Juste utilisation de Word ? Ou logiciel plus complexe ? »*

*« Combien de fois par jour/par semaine vous l’utilisez ? »*

*« Quelle est l’idée principale de votre demande ? »* (Moteur de recherche client ?)

*« Qu’est-ce qu’une journée type dans votre métier ? »*

1. **Chercher les points de douleurs !**

**Client** : *« ça me prend toujours 50% de mon temps à encoder mes clés dans mon tableau Excel »*

**Réaction** : « *Est-ce un problème pour vous (que ça prenne 50% de votre temps) ? »*

Si oui 🡪 *« on doit l’améliorer, on le note ! »*

Si non 🡪 ce n’est pas un point de douleur

Ne pas juger, ne pas se projeter, ne pas interprété !

Retourner à l’essentiel, ne pas laisser parler trop la personne.

1. **NE RIEN PROPOSER !**

* « Pour le moment, on collecte des infos, ce n’est pas l’objectif de cette réunion, ça dépend de vos besoins »

1. **Questions sur le projet**

*« Au téléphone, vous avez parlé de retrouver un de vos clients par leur adresse ou leur numéro de carte, on est d’accord ? »*

*« Est-ce que vous avez des clients internationaux ? »* L’adresse d’un client correspond à sa rue et son numéro, sa localité, son code postal et **son pays** (si oui à la question)

*« Que signifie le numéro de carte ? »* (Même chose que le numéro profil, carte propriétaire ?)

*« Chaque cylindre a un propriétaire ? »*

*« Il y a plusieurs types de code, ceux à 5 chiffres, 8 chiffres et 12 chiffres. A quoi correspond ces codes ? »*

*« Qu’est-ce que contiendra le document lié à un client ? »*

*« Quel est votre système d’exploitation ? Apple ? Window ? »*

1. Compte rendu de l’interview

|  |
| --- |
| ***Légende :***  **R** : Romain Demaret **L** : Lucas Vermeire **C** : Client |

**Contexte :**

Lucas a pris contact avec le client et lui a parlé pendant 10 min au téléphone.

Le client travaille avec le père de Lucas.

Lucas Vermeire pose les questions. Romain Demaret écrit et prend note.

**Rencontre :**

L/R : « Bonjour Monsieur Mulyk, comment allez-vous ? Lucas m’a dit que vous aviez récemment acheté le centre équestre de Creppe, vous en êtes content ? »

C : « Bonjour, très bien merci. Oui je suis très content. Ça fait 3 ans que j’essaie de me procurer le lieu. Je l’ai acheté pour ma fille unique, pour lui transmettre quand je serais trop vieux »

**Début de l’interview :**

L : « Alors voilà, moi c’est Lucas Vermeire, je suis le fils de Vincent, ça c’est Romain et nous venons de Saint Marie à Liège au Campus Guillemin. Nous avons un cours dans lequel nous devons trouver un professionnel qui a besoin d’une application ou autre lié à l’informatique. Et aujourd’hui, nous allons juste faire une interview où on va vous poser plusieurs questions pour tout mettre au clair. Romain prendra note donc c’est normal si vous le voyez écrire. »

**L : « Tout d’abord, est ce que vous utilisez souvent l’ordinateur ? »**

C : « Oui, je l’utilise tous les jours, pour aller voir mes courriers, faire de la recherche sur google, pour le travail. Ma femme s’est la comptabilité, les machines sont tout le temps allumées »

**L : « Et votre utilisation de l’ordinateur se définit par Excel/Word ou autre chose en particulier ? »**

C : « Excel principalement et sinon des programmes qui servent à faire fonctionner les machines »

**L : « Et vous utilisez l’ordinateur principalement pour le travail ? »**

C : « Oui mais pas seulement, il y a du loisir aussi »

**L : « Où est ce que vous utilisez l’ordinateur pour le travail ? »**

C : « Chez moi principalement le soir en rentrant »

**L : « Vous n’utilisez pas votre téléphone lorsque vous travaillez ? »**

C : « Non rarement, j’ai une tablette que j’utilise parfois en route mais rarement »

**L : « Quelle est votre journée type ? Une journée de tous les jours ?**

C : « Je n’ai pas journée type, chaque journée est différente, ce n’est jamais la même chose. Je passe la journée dehors, parfois avec ton père. Et quand je reviens le soir je me repose sur internet, je n’ai plus le courage de faire de grosses activités.

**L : « Pouvez vous m’expliquer le but de votre demande, ce dont vous avez besoin ? Nous en avons parlé au téléphone, vous m’avez parlé de recherche de client, pouvez vous donner plus de détails ?**

C : « Je travaille avec la marque Mul T Lock, Mul T Lock s’est du matériel de haute sécurité et c’est du matériel qui est destiné spécialement pour les serruriers, on ne verra jamais ça dans un commerce. Et alors, c’est du matériel qu’on gère entièrement sois même par rapport à l’assemblage du produit, donc s’il faut des cylindres sur une même clé ou un système pour des grosses sociétés ou des écoles, je monte tout le système chez moi »

**L : « Et vous avez des fournisseurs alors ? »**

C : « J’ai un importateur chez lequel j’achète toutes les pièces que contient un cylindre, ou un cylindre complet ou vide, et c’est assemblé chez moi »

**L : « Et ça serait pour la recherche de vos clients par adresse par exemple ?»**

C : « Oui ça fait 30 ans voir plus que je suis au centre Mul T Lock, et j’ai une clientèle qui est ancienne. Parfois, j’ai des clients qui reviennent avec leur clé en main et ils n’ont plus la carte ni le code. J’ai l’avantage de pouvoir lire le code visuellement sur la clé mais parfois on se trompe donc c’est délicat. J’ai des manuscrits, j’ai à chaque client, j’ai fait pour calculer le code ou faire le montage ou la commande que je scanne tout simplement. Pour pouvoir retrouver les coordonnées des gens, pour pouvoir retrouver leur code, ect. Ce n’est pas pratique, c’est difficile parce que je gère ça tout simplement avec un traitement de texte style Word. Moi ce qu’il me faut c’est si un client vient que je puisse identifier, retrouver ses cordonnées, ses codes de la clé. Que ce soit par son nom, son adresse, ou alors via le numéro de sa carte quand il ne la perde pas, c’est ça le problème »

**L : « Chaque client a une carte à lui ? » Il y a une carte par client ou une carte par clé ? »**

C : « Une carte par clé »

**L : « On peut avoir plusieurs clés par personne ? »**

C : « C’est surtout quand par exemple quand quelqu’un rentre chez moi pour refaire une copie de clé. Ce sont des clés protégées donc je dois vérifier le propriétaire de la clé. J’aimerai taper le code de la clé ou son identifiant et retrouver la fiche de la clé. Je demande la carte d’identité du client et compare avec mes données, je peux vérifier si légalement il est le détenteur de la clé. Ça peut se faire via le code de sa clé ou s’il y a sa carte ou encore son adresse. Il y a plusieurs façons de retrouver la fiche du client qui se trouve devant moi. »

**L : « En parlant de code, vous m’avez parlé par téléphone que code a 6 chiffres, 8 chiffres, … ?**

C : « Il y a plusieurs profils, le profil basique il y a 6 goupilles, ça fait 6 codes. Le modèle plus haut de gamme il a 10 codes et il y a des lettres et des chiffres. Ce qu’il me faut dans le système, ce serait pouvoir ajouter mon fichier scanné dans ma fiche client. Pour savoir retrouver mes calculs, le nombre de cylindres du client, de tout ce qu’il a acheté »

**L : « Est-ce que vous utilisez Windows ou Apple ? »**

C : « Je suis sur Windows »

R/L : « Merci beaucoup pour votre participation à notre projet et d’avoir pris de votre temps. J’espère que l’interview vous a plu, nous avons toutes les infos dont nous avons besoin pour l’instant. Merci encore et nous nous recontacterons pour un prochain rdv. »

1. Glossaire
2. Description de l’application informatique

* **Définir ce que l’application devra faire, quels sont les clients, les utilisateurs…**

L’application a été réalisée pour notre client uniquement. Elle sera utilisée pour son activité professionnelle de tous les jours. Notre client est un serrurier, il est indépendant, il doit gérer toutes les informations liées à ses clients. Aujourd’hui, notre client encode les données clients sur papier pour les retranscrire sur Excel ou Word par la suite.

Notre application devra être capable de s’occuper de la gestion des clients et du traitement de leur données, de la gestion de l’horaire qui est lié au client et la gestion des fournisseurs actuelles et futurs.

* **Bien cerner les attentes du client, déterminer les frontières de ce qui va être développé.**

Les attendes du client sont les suivantes :

* Être capable d’effectuer une recherche dans sa base de données de client.
* Ajouter une fiche à chaque client et lier un fichier annexe qui contient les achats ou les commandes du client à celle-ci.
* Être capable d’ajouter/de modifier/de supprimer un client.
* **Indiquer les problèmes de l’entreprise avant cette part d’informatisation et ce que le logiciel apportera comme amélioration dans la gestion de l’entreprise.**

Le problème principal de l’entreprise est la perte considérable de temps et la méthode très peu ergonomique pour la gestion de client.

* **Détailler les contraintes techniques émises par le client.**
* **Donner une idée de l’implantation technique de la solution (langage(s) de programmation, base de données, serveurs, …)**
* **Expliquer comment cela s’intègre dans l’existant.**

1. Les « User stories »
2. Les « personas »
3. Storyboard