

Atelier de Professionnalisation : BTS SIO 2



Gestion de l'entreprise

« Microworld »



Région académique
OCCITANIE



1 Présentation générale

a) Présentation de la société :

La Société Microworld est une entreprise de vente/ réparation de matériel informatique récemment racheté par un entrepreneur. Cette entreprise embauche une vingtaine de personnes réparties en plusieurs équipes centrées sur des tâches différentes.

Ses principales activités sont :

- La réparation de matériel informatique
- La vente de matériel informatique
- La prospection de clients
- La prestation de services aux entreprises (maintenance, installation)

Avant le rachat de l'entreprise, cette dernière conservait ses archives uniquement sous format papier.

b) Contexte

Le nouveau propriétaire souhaite une évolution avec l'utilisation de solutions logicielles pour rendre son entreprise plus moderne et plus dynamique.

Il entreprend de créer une visibilité en ligne par le biais d'un site en ligne pour l'extérieur. Aussi, il souhaite pouvoir offrir les possibilités de se coordonner en interne par le biais de ce même site.



2 Expression fonctionnelle du besoin

a) Objectifs

Vente en ligne de matériel informatique

Visibilité en ligne pour la prestation de service aux entreprises

Gestion du stock de l'entreprise

Gestion des actions de prospection

Gestion des actions de maintenance/installation

Pilotage de l'entreprise pour le directeur (avoir une vue d'ensemble de son entreprise)

b) Cibles et caractéristiques

Particuliers (achats de matériel informatique en ligne)

Entreprises (prestation de services dont maintenance, installation...)

Employés (gestion des stocks et autres)

c) Description du contenu

Le site devra permettre de présenter les éléments informationnels suivants :

- Enregistrement en tant que client ou employé
- La désinscription (entraîne la perte des points de fidélité pour les clients)
- Catalogue des objets à vendre classé par catégorie
- Moteur de recherche (critère, type, prix, config...)
- Gestion du caddie
- Les objets achetés laissent un historique de commandes pour les clients authentifiés
- Les employés fixent un prix de vente
- Les clients sont informés du nombre d'objets disponible à la vente
- Les clients gagnent 10% du montant sous la forme de points de fidélité.
- Informations sur les prestations de services dédiées aux entreprises



Région académique
OCCITANIE



- Avis général des clients sur la qualité de l'entreprise

d) Planning et coût

Vous êtes responsable de l'estimation de la valeur du travail à fournir pour ce projet.

3) Exigences fonctionnelles

A) Principales composantes :

- Gestion des utilisateurs
- Identification des utilisateurs
- Gestion de l'espace client
- Gestion de l'espace employé
- Gestion des commandes
- Gestion des paiements
- Gestions des contrats de maintenance en cours
- Gestion des demandes de maintenances avec les entreprises sous contrat
- Historique de prospection des employés
- Moteur de recherche
- Gestion des avis

B) Fonctionnalités en « front office »

Fonctionnalités hybrides : Site de e-commerce/Gestion de l'entreprise (stock, prospection, état des services en cours, suivi par la direction)

Identification : Gérer l'identification des utilisateurs (clients particuliers, entreprises, employés, administrateurs du site web). Gestion des mots de passes (hash : éviter MD5/SHA1). Prévoir un mécanisme en cas d'oubli.

Catalogue du matériel en vente : Afficher, rechercher un produit, affiner la recherche, conversion points de fidélité en pouvoir d'achat



Espace employé : Distinction des types d'employés : maintenance, prospection, vente

Maintenance : valider une mission en cours, mettre en pause une mission en cours, information si mission impossible à réaliser

Prospection : Historique de toutes les démarches réalisées dans le but de décrocher un contrat de maintenance/installation. (Journal contenant les tentatives de contact avec des entreprises)

Vente : édition des annonces de vente (aucun accès à la partie maintenance ni prospection) , critère de dépôts d'annonce (description avec une taille minimale , 3 photographies au minimum)

Directeur : Peut accéder à toutes les fonctionnalités pour vérifier en outre les statistiques des ventes, l'évolution de missions de maintenance/installation et vérifier l'historique des actions réalisées par l'équipe prospection.

Gestion de l'espace client : Un client peut utiliser ses points de fidélité s'il en possède suffisamment. Il peut commander un produit par un moyen de paiement sécurisé après avoir sélectionner des produits stockés dans un caddie et avoir indiqués toutes les coordonnées nécessaires pour la vente. L'adresse du client et celle de livraison peuvent différer.

Gestion des commandes : Lors d'une commande le compte « point de fidélité » du client est crédité d'un montant de 10% du montant de la commande TTC déduit des frais de transports.

Catalogue des Objets à la vente : Classement par catégorie. Un objet a uniquement une catégorie.

Gestions des contrats de maintenance en cours : Une liste de missions en cours, prévues et réalisées. Modifiable par l'équipe maintenance. La création de nouvelles missions est



Région académique
OCCITANIE



réservée au directeur et à l'équipe prospection. L'équipe maintenance a la possibilité de mettre à jour l'état de la mission et d'indiquer des informations supplémentaires.

Gestion des Avis : Les clients ont la possibilité de laisser des commentaires sur une page.

C) Fonctionnalités en « back-office » Administration

1) Gestion des utilisateurs

Possibilité de mettre en stand-by ou de supprimer un compte. L'inscription n'est pas directement acceptée. Elle est mise en attente et validée par la suite par l'équipe vente et ou administration.

2) Gestion du contenu informationnel

Ajout de promotions (opérations de vente flash avec compte à rebours exemple -40% pendant 24h pour une sélection de produits)

3) Gestion du catalogue et ventes:

Edition des annonces

Edition des catégories

4) Administrateur et Directeur

Administration possible à tous les niveaux

5) Gestion de la prestation de service : l'équipe prospection peut éditer des nouvelles missions suite à l'obtention d'un nouveau contrat.

6) Gestion des avis clients :

L'équipe vente a la responsabilité de modérer ces commentaires (censure, réponse...)

