|  |
| --- |
| **C**  **H A P I T R E 1** |

**MISE EN CADRE DU PROJET**

**ET OBJECTIFS**

* ***Présentation de l’organisme***
* ***Etude et critique de l’existant***
* ***Présentation du projet***

**I. MISE EN CADRE DU PROJET ET OBJECTIFS**

**I.1 Présentation de l’organisme**

**I.1.1 Présentation de site web marchant:**

Mon projet de fin d’étude a eu lieu au sein de l’entreprise «Best Soft & Development» la boite de développement informatique, dédiée pour la programmation des applications de gestions, les applications Multimédia, les spots publicitaires et le développement des sites web dynamiques. Elle a été lancé dés les années 2008 par Mr. Amin Khmekhem Gérant de l’entreprise.

J’ai proposé d’analyser une conception d’application web pour développer la gestion de bureau d’ordre en ligne qui sera implantée au sein d’OOUS.

***I.1.2 Organigramme de Best Soft & Developpment***

**Service de l’informatique**

**Service de développement**

**Développement Web dynamique**

**Développement d’application de gestion**

**Designer**

**Service de Software et Hardware**

**Figure 1 : *Organigramme Best Soft & Developpmen***

**I.2 Etude et critique de l’existant**

**I.2.1 Etude de l’existant**

Je représente le processus de déroulement des opérations effectués par un site marchand de vêtements féminine voilée ce site Internet va permettre, au même titre qu’un point de vente traditionnel, de proposer et vendre directement des produits en ligne par le biais de modules et de fonctionnalités propres au business en ligne. Le processus comme suivant :

* Elaborées plus la gestion de l’activité en ligne sera complète et optimale
* la gestion des clients, des commandes, des catalogues, de l’animation marketing ont pour objectif de permettre le recrutement, la vente et la fidélisation en toute autonomie
* Le design doit être révélateur de qualité et l’ergonomie doit permettre d’arriver à ses fins en quelques clics
* Traitement des commandes : Pour fidéliser ses clients, le traitement de leurs commandes doit-être irréprochable, du paiement jusqu'à la livraison et l'éventuel retour/échange produit.
* Gestion de stock : Établir un stock chez soi et le réapprovisionner régulièrement en fonction des tendances de commande. L'investissement de départ est important mais vous pouvez garantir à vos clients un délai de livraison court et fixe.
* La réalisation de gestion catalogue électronique sur Internet doit respecter quelques étapes importantes pour offrir aux clients une offre pertinente.
* Paiement sécurisé sans contrat de vente à distance (VAD) en proposant à nos clients plusieurs modalités de paiements : paiement en ligne, virement bancaire, chèque.
* Dans le cas d'un paiement en ligne, il est indispensable de sécuriser les transactions
* Livraison : Quand notre boutique gagnera en notoriété, faites appel à un transporteur et mettez en place un suivi des colis sur votre site, pour que l'internaute sache où en est sa commande.
* Estimer aussi le montant des frais de port selon (le poids des articles, le nombre d'articles commandés, la zone de livraison, le type de livraison : expresse, normale)

**I.3 Présentation du projet**

**I.3.1 Objectifs**

Ce site marchant ayant pour objectifs :

* Créer un bon design pour son site e-commerce : notre site marchand doit faire face à de nombreux défis avec son système de navigation à cause du nombre important de produits vendus sur le site.
* Le graphisme ne doit pas faire oublier le produit : dans le graphisme tout doit se concentrer sur la mise en valeur des fiches produites pour attirer l'attention des visiteurs.
* Faciliter l'accès a la validation du panier : le processus de paiement doit se faire avec un minimum d'étapes et être le plus simple possible.
* Communication ciblée vers les marques : un grand nombre d'acheteurs sont influencés par la marque des produits lors du processus de commande.
* Le graphisme doit être adapté aux produits vendus : c'est d'autant plus préconisé pour notre petit site marchand proposant peu de produits avec une gamme spécifiques centrés autour d’un thème particulier.
* La présentation des produit suivant de catégorie classifier et organisé.
* Système de suivit des commandes (livraison)  permettant de suivre le processus de traitement de la commande.
* Mise en valeur des produits les plus populaires : grâce à un effort ciblé pour la mise en avant des produits les plus intéressants aux visiteurs, l'objectif étant de guider les visiteurs à trouver les produits qu'ils cherchent.
* Réaliser de belles photos : il faut afficher des images de bonne qualité, avec des zooms efficaces aidera beaucoup les visiteurs à dépasser l'appréhension de ne pas voir réellement le produit et facilitera l'acte d'achat.
* Construire la confiance à notre site marchand.
* Gagner la fidélité des clients: peut se traduire par des améliorations du processus, afin de créer une clientèle fidèle
* La route vers la loyauté à long terme.
* Écouter et apprendre : utiliser les observations directes des clients pour faire attention à leurs commentaires. Et d’une autre façon d'améliorer la fidélité, ainsi que vos produits et vos services.
* Lancer une campagne de marketing par e-mail : les newsletters restent un outil efficace pour approfondir les relations.
* Optimiser notre site web marchand : l’envie de faire tout notre possible pour optimiser les performances de notre site e-commerce et rentabiliser nos campagnes de marketing.
* Optimisation de référencement : pour être perçu dans les premiers résultats il faut être perçu comme un acteur important dans votre domaine d’activité, de générer des contacts entrants qualifiés, de rassurer vos prospects et clients, de faire des économies dans notre budget de communication traditionnelle, de vendre

**I.3.2 Orientations**

On distingue trois types d’orientations :

* + **Orientations de gestion :**

Les principales orientations de gestion sont :

* Assurer une meilleure communication et une cohérence de l’information,
* Optimiser le temps d’accès aux différents produits,
* Vérifier la fiabilité et l’intégrité de livraison.
  + **Orientations d’organisation :**

Les principales orientations d’organisation sont :

* + - Mettre une nouvelle organisation de travail basé sur les prestations en ligne,
    - Centraliser le site marchant sur le serveur web,
    - Assurer l’optimisation et la réussite de site marchant.
    - Assurer la sécurité de paiement en ligne.
  + **Orientations techniques:**

Les principales orientations techniques sont :

* Utiliser un système d’authentification afin de permettre un accès aux différents services,
* Veiller à la confidentialité et à la sécurité de l’information en définissant les permissions possibles,
* Utiliser l’architecture client serveur.

**I.3.3 Spécification des besoins**

Cette étape correspond à une bonne compréhension du domaine concerné pour le système à développer et une modélisation de procédures de systèmes existants.

Les besoins fonctionnels expriment une action que le système doit effectuer en réponse à une demande.

***I.3.3.1 Recueil des besoins***

Dans ce chapitre on va expliquer notre besoin de créer un site marchant en ligne.

Le but de cette application est de démarrer une boutique en ligne sans avoir une présence phtisique, ça peut être par E-commerce… Le vendeur qui est l’utilisateur de site peut avoir un compte authentifiée sur l’administration de site donc il peut y accéder après qu’il soit authentifié. Le vendeur peut gérer la gestion de produits, gestion de commande, gestion de livraison.