Cahier des charges

|  |  |
| --- | --- |
| Entreprise : Takatoukité | Date : Lundi 30 mars 2020 |

# Analyse du besoin

Takatoukité, est une entreprise spécialisée dans les solutions d’hébergement web et de services de virtualisation. Créée en 2010, cette entreprise située à Bordeaux a connu une forte expansion depuis ces dix dernières années. Actuellement parmi les leaders du marché, elle a su devenir un acteur majeur de l’économie digitale départementale.

Le service informatique du groupe a récemment déployé un nouvel ERP, ceci a engendré une augmentation significative du nombre de demandes d’intervention.

Face à cette multitude de requêtes qui ne cesse d’augmenter, le service informatique a décidé avec le comité de direction de développer un outil interne permettant de faciliter le flux d’informations des incidents utilisateurs liés au nouveau ERP.

Actuellement aucun outil ne permet ceci, les demandes d’intervention sont traitées au fur et à mesure qu’elles arrivent par téléphone ou par mails adressés aux techniciens du SI. Cette situation n’est pas pérenne et entraîne une perte de productivité de la part des techniciens qui sont sans cesse soumis à la pression des utilisateurs.

Grâce au nouvel outil, les utilisateurs créeront leur demande d’intervention depuis celui-ci, ce qui permettra un meilleur suivi des demandes et de visualiser l’ensemble des demandes à traiter par les techniciens.

Le développement de l’outil en interne permet d’obtenir un outil complétement adapté aux besoins exprimés et engendre une autonomie complète de la gestion de ce dernier.

# Fonctionnalités proposées

Le comité de direction associé de représentant des différents services à lister les fonctionnalités suivantes à réaliser :

* **Afficher la liste des demandes d’interventions sous la forme d’un tableau**:

Notre équipe prévoit une page d’accueil ou seront listés dans un tableau les différentes demandes d’interventions, structuré comme suit :

* **Numéro de l’incident** : Identifiant de l’intervention.
* **ID Utilisateur** : Identifiant de l’utilisateur qui a créé l’intervention.
* **Titre** : Intitulé de l’intervention permettant de comprendre la demande.
* **État** : Statut de l’intervention modifiable représentant par différentes couleurs selon l’état d’avancement.
* **Action** : Pop Up permettant de retrouver l’intégralité de l’intervention ( ID Intervention, Id User, Nom, Prénom, Description, Date de création, Statut). Il est possible d’y modifier le Statut d’avancement ainsi que de supprimer l’intervention.
* **Filtrer la liste des interventions par colonne :**

Notre équipe prévoit de mettre en place un Filtrage qui permettra à l’utilisateur de pouvoir filtrer les interventions à travers les différentes colonnes sur la page d’accueil. L’utilisateur va donc pouvoir effectuer une recherche plus ciblée. Exemple ci-dessous :

* L’utilisateur va pouvoir filtrer les interventions pour accéder aux interventions ayant pour statut l’état **Assigné.**
* **Ordonnancer les interventions par colonne :**

Notre équipe prévoit de mettre en place sur le tableau un ordonnancement des demandes d’intervention. L’utilisateur va donc pouvoir classer les interventions selon la colonne choisis. Exemple ci-dessous :

* L’utilisateur va pourvoir classer par ordre croissant ou décroissant la date de création de la demande d’intervention.
* **Afficher les détails d’une intervention donnée :**

Notre équipe prévoit de mettre en place une colonne action qui permet de retrouver l’intervention complète ainsi que le descriptif sous forme d’un POP UP. Celle-ci pourra être modifiable sur le statut ainsi que sur la suppression.

* **Ajouter une intervention :**

Notre équipe prévoit de mettre en place un onglet pour que l’utilisateur puisse créer une nouvelle intervention, il sera donc redirigé vers une nouvelle page, structurés comme suit :

* **Titre** : Intitulé de l’intervention permettant de comprendre la demande.
* **Nom** : Nom de l’utilisateur qui crée le ticket.
* **Prénom** : Prénom de l’utilisateur qui crée le ticket
* **Description du ticket** : Description complète de la demande d’intervention.
* **Case « Accepter les conditions d’utilisations »** : Case à cocher pour accepter et valider les conditions d’utilisations (Obligatoire)
* **Bouton « Soumettre le ticket »**: Bouton pour soumettre la demande d’intervention et l’insérer dans le tableau regroupant toutes les interventions sur la page d’accueil.
* **Éditer en détails une intervention :**

Notre équipe prévoit de mettre en place une action permettant d’éditer une intervention si une erreur se présente sur la demande initiale de l’utilisateur. Exemple ci-dessous :

* Si une demande crée comporte un titre incorrect par rapport à la demande décrite dans le descriptif. L’utilisateur va pouvoir modifier le titre grâce à la case action qui regroupe le détail complet de l’intervention.
* **Éditer rapidement les informations principales d’une intervention :**

Notre équipe prévoit de mettre en place une action qui en plus d’afficher en détail l’intervention, peut modifier les informations principales de la demande. Exemple ci-dessous :

* L’utilisateur peut en cliquant sur l’action modifié l’avancement du statut, en passant par exemple de l’état Non assigné à Assigné.
* **Supprimer une intervention :**

Notre équipe prévoit de mettre en place une action qui en plus d’afficher en détail l’intervention, peut supprimer complétement la demande d’un utilisateur.

* **Le nombre d’interventions étant important il faudrait pouvoir paginer les résultats :**

Notre équipe prévoit de mettre en place une pagination pour palier le problème d’un grand nombre de demande sur un même tableau. Il aura deux fonctionnalités comme suit :

* Une pagination en bas de pages pour pouvoir passer de la page 1,2,3,4,5 ect… ainsi que de passer de la première page à la dernière page.
* Un bouton permettant d’augmenter le nombre des interventions sur une seule page. (10, 20, 30)
* **De la même manière il serait bon de pouvoir rechercher de manière globale n’importe quel mot clé relatif à une intervention (moteur de recherche**) :

Notre équipe prévoit de mettre en plage une barre de recherche qui va permettre à l’utilisateur de rechercher une intervention selon un mot clés. Exemple ci-dessous :

* Un utilisateur recherche une intervention sur un problème de création. Il va pouvoir en tapant le mot création sur la barre de recherche retrouver toutes les interventions comportant ce mot dans une des colonnes du tableau.

L’outil devra être adaptable sous tout type de support numérique (PC Portable, tablette, téléphone, …)

# Choix techniques

Concernant l’environnement technique de l’outil le POC (Proof of Concept) sera réalisé en HTML – CSS par le biais du Framwork Bootstrap

Ce choix est motivé d’une part par des compétences dans le Framwork de l’un de nous deux (développeur), mais également par la facilité d’obtenir une application web responsive grâce au système de Grid disponible sur Bootstrap.

Afin d’ajouter un peu de dynamisme au POC, nous allons utiliser du JS ainsi que du Jquery permettant d’alléger le site pour éviter des rechargements de pages constants entrainant des pertes de temps pour l’utilisateur.

A long terme nous ajouterons à cet outil du PHP afin de prendre en compte la partie Backend avec une base de données pour réaliser toute la partie de traitement des données

# Produit Backlog

Pour la réalisation du notre backlog product nous utilisons Trello. Ce dernier est découpé en mode (Do – In - Done) avec nos user stories (créées à partir des fonctionnalités exprimées plus haut) à l’intérieur.

Ci-dessous la liste de nos user stories avec leur priorité et disponibiltié dans le POC (Proof of Concept).

Colonne **« Priorité »** est composé d’un chiffre allant de 1 (fonctionnalité important) à 4 (fonctionnalité vital).

Colonne **« DDP »** signifie « Disponible dans le POC »

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| User Storie | Priorité | DDP | | Argumentation de la priorité |
| En tant qu'utilisateur je dois accéder au tableau de mes demandes afin de voir leur état | 4 | | Non | Fonctionnalité vitale pour l’utilisation de l’application, sans cette fonctionnalité l’application n’a aucun intérêt |
| En tant que technicien je dois accéder au tableau des demandes qui me sont assignés ou non assigné | 4 | | Oui | Fonctionnalité vitale pour l’utilisation de l’application, sans cette fonctionnalité l’application n’a aucun intérêt |
| En tant que n'importe qui je dois pouvoir filtrer les demandes par colonnes pour plus clarté | 1 | | Oui | Fonctionnalité mineure, confort visuel et organisationnel |
| En tant que n'importe qui je dois pouvoir ordonnancer les demandes par colonnes pour plus clarté | 1 | | Oui | Fonctionnalité mineure, confort visuel et organisationnel |
| En tant que n'importe qui je dois pouvoir accéder aux détails des demandes d'interventions | 4 | | Oui | Fonctionnalité vitale pour l’utilisation de l’application, sans cette fonctionnalité l’application n’a aucun intérêt |
| En tant qu'utilisateur je dois pouvoir créer une demande d'intervention afin d'obtenir de l'aide | 4 | | Non | Fonctionnalité vitale pour l’utilisation de l’application, sans cette fonctionnalité l’application n’a aucun intérêt |
| En tant que technicien je dois pouvoir supprimer une demande intervention | 2 | | Oui | Fonctionnalité très importante mais pas indispensable utile uniquement en cas d’erreur de saisie côté utilisateur |
| En tant qu'utilisateur je dois pouvoir supprimer ma demande tant qu’elle n’est pas en cours de traitement | 3 | | Non | Fonctionnalité très importante permet d’éviter de surcharger le support de demande en cas d’erreur utilisateur |
| En tant que n'importe qui je dois pouvoir paginer le tableau des demandes | 1 | | Oui | Fonctionnalité mineure, confort visuel et organisationnel |
| En tant que n'importe qui je dois pouvoir chercher globalement un mot dans le tableau des interventions | 1 | | Oui | Fonctionnalité mineure, confort visuel et organisationnel |

#### Liste des fonctions qui vont être développé lors du POC :

En tant que technicien je dois accéder au tableau des demandes qui me sont assignés ou non assigné

En tant que n'importe qui je dois pouvoir filtrer les demandes par colonnes pour plus clarté

En tant que n'importe qui je dois pouvoir ordonnancer les demandes par colonnes pour plus clarté

En tant que n'importe qui je dois pouvoir accéder aux détails des demandes d'interventions

En tant que n'importe qui je dois pouvoir paginer le tableau des demandes

En tant que n'importe qui je dois pouvoir chercher globalement un mot dans le tableau des interventions

# Équation délais/budget

Le comité de direction a alloué à l’équipe projet trois jours pour la réalisation d’un POC (Proof of Concept) et du cahier des charges fonctionnel.

L’équipe projet est constitué de deux développeurs (Canario Christopher et Louvet Hugo).

Le DAF (Directeur Administratif et Financier) s’occupe du financement du projet. En prenant en compte les trois de jours de développement, ce projet va coûter en ressources humaines (500€ -> avec un salaire de 30 000/an/développeur, le salaire par développeur pour trois jours est de 250€)

L’application étant destinée à un usage interne, aucun frais d’hébergement n’est nécessaire. Toutefois si à long terme l’application doit disposer d’un hébergement web mutualisé, voici les différentes offres disponibles sur le marché

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Société | Détail de l’offre | Prix |
| OVH [URL](https://www.ovh.com/fr/hebergement_web/?mrasn=564394.701676&xtref=www.ovh.com) | Hébergement Business – Pro  Stockage – 250Go HDD  BDD inclus | 5,99€/HT/mois (soit 7,19€ TTC) |
| Ionos [URL](https://www.ionos.fr/hebergement/hebergement-web) | Hébergement Pro  Stockage – 100Go  Certificat SSL inclus  BDD inclus | 8€/HT/mois (soit 9,60€ TTC) |
| Onetsolutions [URL](https://onetsolutions.net/web-hebergement) | Premium Web  Stockage – 100Go SSD  Certificat SSL inclus  BDD inclus | 5,90€/TTC/mois |

En prenant en compte tous ces éléments, le projet engendrera un coût unitaire humain de 500€, puis un coût annuel d’environ 74€/an/HT pour l’hébergement web, auquel on peu ajouter le coût d’un nom de domaine qui se situe à environ 86€/an/HT soit 660€ pour la première année. Puis en prenant en compte la maintenabilité de l’application effectuée par un seul technicien 2 jours par mois, cela représente 2 000€ de coût humain par an. L’outil coûtera les années suivantes

2 160€/an.