

CESI Projet WEB

BAULARD Kevin, BAGATTIN Samuel

Introduction

Présentation de l'entreprise

L'entreprise OHV, leader de l'hébergement de site web en France, est submergée par les demandes de requêtes au support technique.

Afin d'assurer le suivi des requêtes, elle a décidé de développer un outil interne.

Reformulation du besoin

Les utilisateurs du service support technique n'ont actuellement pas d'outil doté de fonctionnalités avancées et performantes afin de gérer efficacement le nombre accru de requêtes. Ils souhaitent un outil fiable et qui fasse gagner du temps sur la gestion des tickets.

Solutions

Les utilisateurs du support techniques souhaitent pouvoir ajouter, modifier rapidement, supprimer une requête.

Ils doivent pouvoir aussi visualiser facilement les requêtes, pouvoir les trier, les filtrer et les rechercher.

Contraintes

Le contrainte de temps constitue un délai de 3 jours, en prenant en compte la préparation au projet et la production.

Lean canvas

Voici un lean canvas permettant de résumer le projet :

Sera livré à la fin du projet, un bilan récapitulatif.

<h3>Problème</h3> <p>Quels sont les 3 principaux problèmes que vous souhaitez résoudre ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire face au nombre de requêtes d'intervention. - Mauvaise visualisation des requêtes urgentes - Pas de modification et de recherches de requêtes 	<h3>Solution</h3> <p>Quelles sont les 3 principales solutions apportées par votre offre pour répondre aux problèmes ou aux besoins de vos clients ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Site responsive utilisable sur smartphone - Fonctionnalités de tri, recherche et ordonnancement des requêtes - Fonctionnalités d'ajout, de modification rapide, et de suppression 	<h3>Proposition de valeur unique</h3> <p>En quoi votre offre répond-elle efficacement aux besoins du marché? En quoi est-elle différente et meilleure que les autres ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fluidification du suivi des requêtes - Gestion fine des requêtes - Modernité de moyen d'accès à la solution (smartphone) 	<h3>Avantage compétitif</h3> <p>En quoi avez-vous une longueur d'avance sur la concurrence ? Comment vous protégez-vous d'elle ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilité d'utilisation face à excel - Fonctionnalités avancées et accessibles - Présence du système sur smartphone 	<h3>Segments de clientèle</h3> <p>Qui sont vos clients? Peuvent-ils être segmentés ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipe technique du support de l'entreprise
<h3>Alternatives existantes</h3> <p>Comment ces problèmes sont-ils actuellement résolus?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Post-it • Excel 	<h3>Indicateurs de performance</h3> <p>Quels indicateurs clés devez-vous surveiller en priorité pour vérifier la vigueur de votre activité ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nombre de requêtes supportées dans le système - Division par 3 du temps passé à gérer les requêtes 	<h3>Votre «Pitch»!</h3> <p>Quel est le «minimal pitch» de votre activité? Décrivez-la en un slogan !</p>	<h3>Canaux</h3> <p>Par quels canaux de communication et de distribution touchez-vous vos clients ? Quels sont les temps forts de la relation client ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribution du produit dans l'entreprise, en interne 	<h3>Utilisateurs pionniers</h3> <p>Qui seront vos early adopters ?</p>
<h3>Coûts</h3> <p>Quels sont les coûts (ponctuels et récurrents) liés au lancement et au fonctionnement de votre activité ?</p> <p>Coûts liées à la rémunération des deux développeurs front :</p> <p>Coût d'hébergement</p>		<h3>Sources de revenus</h3> <p>D'où vient l'argent ? Qui paie ?</p> <p>Rémunération des développeurs par l'entreprise elle même</p>		

Adaptation française par Laurent Demontiers (<http://demontiers.com>) du "Lean Canvas" de Ash Maurya (www.leancanvas.com), qui est lui-même une adaptation du "Business Model Canvas" (www.businessmodelgeneration.com) d'Alexander Osterwalder. Le Lean Canvas est sous licence Creative Commons Attribution Share Alike 3.0 Un-ported License. Le détail de la licence est disponible ici : <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>

Fonctionnalités proposées

Liste définitive imposée par le service de direction :

- Afficher la liste des demandes de requêtes sous la forme d'un tableau
- Filtrer la liste des requêtes par colonne
- Ordonnancer les requêtes par colonne
- Afficher les détails d'une requête donnée
- Ajouter une requête
- Éditer en détails une requête
- Éditer rapidement les informations principales d'une requête
- Supprimer une requête
- Le nombre de requêtes étant important il faudrait pouvoir paginer les résultats
- 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)

Choix techniques

Concernant les langages et technologies utilisées pour le développement, nous avons choisi HTML, CSS et Javascript.

Html, CSS et Javascript sont des langages très utilisés dans le milieu du développement web (frontend) et dans le cadre de la limite de temps accordée pour ce projet, cela reste un choix convenable. L'utilisation du framework Angular est également choisi, Angular impose une approche mieux structurée à base de composants et une façon plus claire d'échanger les données entre les composants.

L'utilisation de ces technologies permet à la solution d'être facilement maintenable, car elles sont très répandues en entreprise.

Des alternatives à ces technologies existent : par exemple, Flutter ou WebAssembly. Moins répandues ou plus complexes, elles ne seraient pas adaptées à

Concernant l'hébergement, nous avons le choix entre plusieurs fournisseurs : OVH (à partir de 1,50€ par mois, 1Go d'hébergement), Firebase (gratuit, 1Go) et PlanetHoster (6€ par mois)

Product backlog

La réalisation technique a été priorisée en fonction des besoin des utilisateurs et de l'entreprise.

Nous avons établi un PMV (Produit minimum viable) constitué des fonctionnalités essentielles, et réalisables dans le temps imparti :

- L'affichage des requêtes dans un tableau
- Le filtrage des requêtes
- L'ajout d'une requête