

# Tick@ - Cahier des charges

SIOCorp

GEORGES Elodie, RICO Thomas, SCHROO Simon

## Table des matières

1. SIOCorp .....	2
2. Tick@.....	3
3. Expression fonctionnelle du besoin .....	4
4. Diagramme de cas d'utilisation .....	5

## Révisions

Editeur	Date	Modification
GEORGES Elodie	01/09/2020	Création des parties SIOCorp, Tick@ et expression fonctionnelle du besoin
GEORGES Elodie, Simon SCHROO	01/10/2020	Mise à jour de la partie Tick@ et de l'expression fonctionnelle du besoin - Création de la partie du diagramme de cas d'utilisation
Simon SCHROO	18/02/2021	Mise à jour du diagramme de cas d'utilisation

## SIOCorp

La société SIO Corp. est une jeune startup de 5 personnes créée en 2019 qui innove dans le domaine de la production audio-visuelle sur Internet. Elle propose des services d'édition vidéo, de diffusion en direct sur Internet, de création de contenu numérique, mais aussi de la gestion d'identité numérique pour les vidéastes du web (Youtuber/Streamer).

Depuis sa création, elle a travaillé avec de nombreux prestataires externes car sa structure ne lui permettait pas encore de recruter une équipe à temps plein (cadreurs, monteurs, éditeurs, équipe technique, etc.)

Le début de son activité a été principalement financé en fonds propres par le directeur, M. Miller, les revenus de son activité ne couvraient encore pas l'intégralité des frais de fonctionnement.

En juin 2019, la société a remporté un concours proposé par l'un des membres du GAFAM, et a gagné un financement à hauteur de 500k€.

Elle souhaite donc maintenant développer son activité à grande échelle : changement de locaux, investissement matériel, etc.

La société va également recruter une vingtaine de personnes sur les prochains mois pour former différentes équipes. Prochainement, sa structure organisationnelle comportera donc les services suivants :

- Un service DIRECTION (1 personne)
- Un service COMMERCE (3 personnes)
- Un service COMPTABILITE (2 personnes)
- Un service COMMUNICATION (6 personnes)
- Un service IT (2 personnes)
- Un service R&D (4 personnes)
- Un service MEDIA (10 personnes)
- Un service STREAM (2 personnes)

## **1) Contexte et définition du problème**

La direction de SIOCorp souhaite mobiliser du personnel pour la création d'un outil de demande de services et d'incidents. Ce projet est primordial pour gérer le besoin des clients rapidement et efficacement en étant organisé.

## **1) Objectifs du projet**

- Réservation de services pour les besoins des clients
  - Demander un technicien pour aider à résoudre un problème matériel et/ou logiciel.
  - Demander un spécialiste pour une installation pour réaliser un tournage, streaming et assister le client si nécessaire.
  - Demander un spécialiste pour faire un montage, bannière, miniature.
- Assistance pour les divers problèmes rencontrés par les clients
  - Outil d'incidents indispensable pour gérer les différents problèmes que rencontrent nos utilisateurs.
  - Outil de gestion de demandes d'installation, assistance, montage, bannière et miniature.

## **2) Périmètre du projet**

Le projet se focalise principalement sur les clients de SIOCorp. Les services COMMUNICATION, IT, MEDIA et STREAM sont aussi mobilisés.

## **3) Description fonctionnelle des besoins**

*Fonction principale* : Présenter les différents services mis en place dans l'entreprise.

*Sous-fonctions* :

- Mise en place de la page d'accueil présentant les différents services et matériels mis à disposition aux clients,
- Accès aux autres fonctions principales par la barre de navigation et d'un site one-page.

*Fonction principale* : Permettre aux clients de faire une demande de service avec tous les besoins et services qu'il lui faut.

*Sous-fonctions* :

- Mise en place d'un outil de gestion de services avec d'un côté un client qui crée la demande et l'employé qui gère la demande.

*Fonction principale* : Contacter le gérant de l'application

*Sous-fonctions* :

- Création d'une page contact permettant de signaler les incidents ou de faire d'autres demandes complémentaires pour un utilisateur non inscrit chez SIOCorp.

*Fonction principale* : Enregistrer les nouveaux clients et permettre aux clients de se connecter.

*Sous-fonctions* :

- Création d'une page d'inscription,
- Création d'une page de connexion pour les clients,
- Liaison avec la base de données.

#### 4) Enveloppe budgétaire

Les solutions présentées ne devront faire appel qu'à des logiciels et composants gratuits.

#### 5) Délais

Délivrable en décembre 2020.

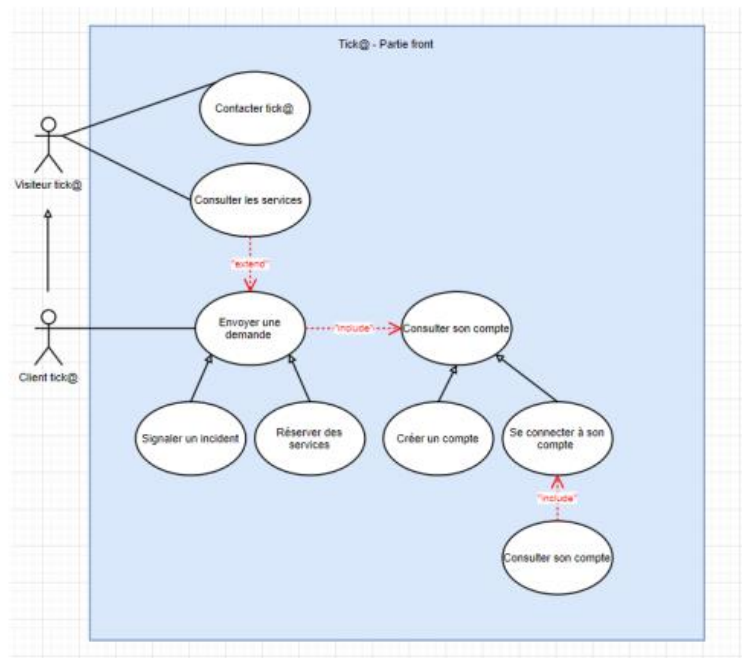
### Expression fonctionnelle du besoin

Tick@ - QQQQCCP

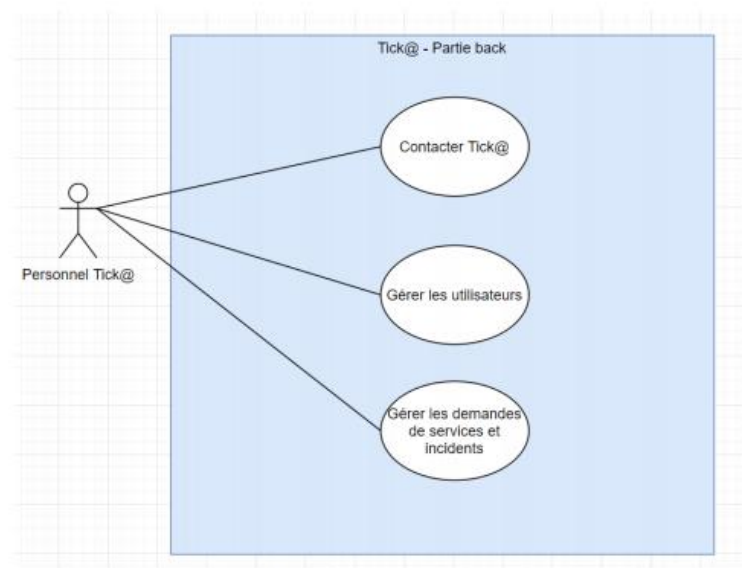
<u>Quoi ?</u>	Outil de gestion de tickets pour gérer les incidents et les demandes de services.
<u>Qui ?</u>	Pour les clients et les services COMMUNICATION, IT, MEDIA, STREAM de SIOCorp.
<u>Où ?</u>	Le projet se passe au sein de l'entreprise SIOCorp.
<u>Quand ?</u>	Il débute le 10 juillet et devra être finalisé en décembre 2020.
<u>Comment ?</u>	Site web disponible sur les navigateurs internet.
<u>Combien ?</u>	3 développeurs sont appelés pour ce projet en interne. Les logiciels et composants utilisés sont gratuits.
<u>Pourquoi ?</u>	SioCorp propose des services d'édition vidéo, de diffusion en direct, de création de contenu numérique, mais aussi de la gestion d'identité numérique pour les vidéastes du web. L'entreprise a travaillé avec de nombreux prestataires externes depuis sa formation. Il est donc nécessaire de mettre en place un outil de gestion de tickets pour gérer les différents incidents et demande de services que rencontrent nos clients et/ou employés.

## Diagramme de cas d'utilisation

### UML Tick@ partie front et back



UML Tick@ que les utilisateurs et visiteurs peuvent voir



UML Tick@ que le personnel gère