

Guillaume souhaite s'installer pour une activité de dépannage informatique à domicile en zone rurale donc sans magasin. Il a d'ores et déjà un accord avec l'épicière qui lui a proposé de lui servir de «point-relais » pour certains clients : ils pourront déposer leur matériel à réparer en venant faire leurs courses et le récupérer au même endroit.

Dans d'autres cas, Guillaume se déplace chez le client. Il utilisera une base unique pour assurer son suivi client, ses communications avec l'épicerie et sa facturation.

Les projets ont vocation à être tous rattachés à un unique site web et à une base de données unique (MySQL) que Guillaume installera soit chez un hébergeur, soit sur un serveur en propre windows ou linux.

**Ceci impose que vous conserviez les requêtes liées aux créations et modifications de chacune de vos bases afin que nous soyons en mesure de les agréger le moment venu.**

Charte graphique : vous pourrez vous inspirer de sa carte de visite

## Projet 1 - Création d'un site web

Guillaume souhaite disposer d'un site web. Afin d'en simplifier l'administration et de pouvoir faire évoluer rapidement son site au fur et à mesure de son développement (élargissement à une clientèle professionnelle, élaboration d'une identité visuelle, site bilingue...), il envisage d'avoir recours à un CMS.

Son site comportera

- une page vitrine,
- des pages (3 ou 4) correspondant aux types de problème que peuvent rencontrer les clients : PC, tablettes, téléphones, changement d'écran (de dalle), mais aussi configuration de connexion internet ou wifi...
- une page qui permette aux internautes de le contacter directement
- la localisation du dépôt (épicerie) (image google maps)
- une page tarifs
- le plan du site
- avoir un site bilingue français / anglais (de nombreux anglais se sont installés dans cette zone rurale...)
- avoir la possibilité de gérer et d'envoyer des newsletters à des internautes abonnés
- une page de lien avec le client – du devis à la facture (qui sera construite par un autre groupe...), accessible aux clients déjà connus (après authentification) ou aux futurs clients (sans authentification).
- une page de communication avec l'épicerie (qui sera construite par un autre groupe),

L'accès à la partie "administration" du site doit permettre d'authentifier les administrateurs:

- l'administrateur a la possibilité de modifier toutes les pages du site et gère les comptes d'accès à la partie "administration"
- l'épicerie pourra voir sa page et utiliser les formulaires qui y figureront. Cette page n'est visible que par elle, après identification.
- les clients ont accès à leur propre page (en plus de la partie publique du site), après identification

Contraintes:

- le site doit être "accessible"; il gère les données dans des formats standardisés, respectueux des normes et des recommandations internationales (W3C) autant pour sa structure que pour son contenu (cf. <http://www.metiers.internet.gouv.fr/trois-questions-stephane-deschamps-specialiste-laccessibilite-numerique>)
- le site doit être ergonomique pour que la formation des différents acteurs soit simplifiée.

### Travail demandé

1. Étudier les différents CMS disponibles et choisir celui qui semble le plus approprié. Un rapport présentera les CMS étudiés avec leurs avantages et inconvénients et indiquera les raisons du choix effectué. Ce rapport fera l'objet d'une soutenance/
2. Installer le CMS retenu
3. Paramétrer le CMS retenu
4. Ajouter les pages demandées
5. Gérer les utilisateurs de la partie administration
6. Réaliser une documentation utilisateur qui permette à chacun (administrateur, épicerie) d'administrer les parties du site qui le concerne
7. Mettre en place le nouveau site sur la DMZ.
8. Rédiger un rapport (au fur et à mesure du travail) qui présente le travail réalisé, les difficultés rencontrées... Ce rapport fera l'objet d'une soutenance

## Projet 2 – Création des pages pour l'épicerie

Afin de l'aider à démarrer, les gérants de l'épicerie-tabac-presse du village voisin, sont prêts à lui servir de « relais » pour son activité : ils vont se charger de prendre le matériel à réparer, de faire la première fiche (coordonnées du client, type de matériel, indications sur la panne...) puis de rendre le matériel (après avoir imprimé la facture) .

Vous êtes donc chargé de concevoir les pages du site que les gérants vont remplir au fur et à mesure avec le client. Guillaume récupérera les informations pour sa BD client et faire son suivi de clientèle.

L'épicière doit pouvoir, après authentification:

- saisir ou modifier un client
- saisir ou modifier une fiche de réparation avec les indications minimales
  - sur le matériel
  - sur la panne à traiter
- valider la fiche de réparation ce qui déclenche l'envoi d'un mail à Guillaume
- lister, consulter les fiches des réparations en cours
- afficher et imprimer les factures pour les matériels que Guillaume rapporte réparés
- informer Guillaume (par une alerte) qu'un appareil a été récupéré par le client (et qu'elle a récupéré le montant de la facture)

Guillaume doit pouvoir :

- effectuer tout ce que l'épicière peut faire avec l'application
- lister, consulter l'ensemble des fiches de réparation
- annoter, valider, changer l'état de la fiche de réparation (qui devient une fiche de travaux une fois que c'est terminé)

L'application sera développée en mode web en php avec une base mysql.

Elle sera accessible à distance via le lien "extranet" du site web de Guillaume et nécessitera une authentification.

**Afin de permettre à Guillaume de réinstaller son appli dans de bonnes conditions si besoin, vous conserverez toutes vos requêtes.**

Contraintes:

- Le "look" de l'application doit être sobre et reprendre si possible le look du site web de Guillaume. L'application doit être "accessible"; et gérer les données dans des formats standardisés, respectueux des normes et des recommandations internationales (W3C) autant pour sa structure que pour son contenu (cf. <http://www.metiers.internet.gouv.fr/trois-questions-stephane-deschamps-specialiste-laccessibilite-numerique>)
- L'application doit être ergonomique pour que la formation des différents acteurs soit simplifiée.

### Travail demandé

1. Réaliser le cahier d'analyse de l'application de gestion des fiches qui détaille :
  - Les fonctionnalités attendues
  - L'architecture technique mise en place
  - Les données manipulées (un MCD et un MRD devront être présentés et expliqués)

Un rapport présentera cette analyse et fera l'objet d'une soutenance.

2. Mettre en place la base de données nécessaire au site – pensez à conserver les requêtes...
3. Réaliser les différentes fonctionnalités de l'application et les tester
4. Mettre en place l'application de façon à ce qu'elle puisse être utilisée en mode extranet.
5. Rédiger une documentation minimale
6. Rédiger un rapport (au fur et à mesure du travail) qui présente le travail réalisé, les difficultés rencontrées...  
Ce rapport fera l'objet d'une soutenance

Des fonctionnalités complémentaires pourront être ajoutées en cours de projet. La documentation (cahier d'analyse...) devra alors être maintenue

### Projet 3 – Création des pages pour les clients

Vous êtes donc chargé de concevoir les pages du site auxquelles les clients pourront accéder.

On distinguera parmi ces pages, les pages à accès public (demande de devis) et les pages avec un accès authentifié (suivi de la réparation).

Guillaume récupérera les informations pour sa BD client et faire son suivi de clientèle.

Le client, non authentifié, doit pouvoir faire une demande de devis et de délai estimé pour une réparation.

Le client authentifié doit accéder, une fois connecté, au suivi de sa réparation sur une page « personnelle ». Il doit également pouvoir y retrouver ses factures antérieures, soit en pdf soit en affichage sur le navigateur (qu'il pourra ensuite imprimer).

- saisir les éléments d'une demande de devis (Guillaume s'engage, dans un délai de 72 heures, à fournir une première estimation du coût et un délai de réparation).
  - Pour cela, il saisira au moins une adresse mail, un numéro de téléphone, les références du matériel (marque et modèle) ainsi qu'une indication sur la panne ou le problème ainsi que le délai souhaité (urgence ou non).
  - La validation d'une demande de devis déclenchera une alerte mail pour Guillaume.
  - S'il s'agit d'une intervention à domicile, il sera invité à basculer dans la page « à domicile » qui sera développée par un autre groupe.
- consulter les données de son « espace personnel » après authentification
  - consulter son devis
  - voir le suivi de son matériel (s'il est déposé à l'épicerie)
  - retrouver ses dernières factures
- afficher et ré-imprimer les factures pour les matériels que Guillaume rapporte réparés
- recevoir une alerte (mail ou SMS au choix) indiquant que le matériel est prêt et déposé à l'épicerie pour qu'il puisse le récupérer

Guillaume doit pouvoir :

- effectuer tout ce que le client peut faire avec l'application
- lister, consulter, annoter etc... l'ensemble des devis, des factures, des états des matériels

L'application sera développée en mode web en php avec une base mysql.

Elle sera accessible à distance via le lien "extranet" du site web de Guillaume et nécessitera une authentification.

**Afin de permettre à Guillaume de réinstaller son appli dans de bonnes conditions si besoin, vous conserverez toutes vos requêtes.**

Contraintes:

- Le "look" de l'application doit être sobre et reprendre si possible le look du site web de Guillaume
- L'application doit être "accessible"; et gérer les données dans des formats standardisés, respectueux des normes et des recommandations internationales (W3C) autant pour sa structure que pour son contenu (cf. <http://www.metiers.internet.gouv.fr/trois-questions-stephane-deschamps-specialiste-laccessibilite-numerique>)
- L'application doit être ergonomique pour que la formation des différents acteurs soit simplifiée.

#### Travail demandé

1. Réaliser le cahier d'analyse de l'application de l'espace client qui détaille :
  - Les fonctionnalités attendues
  - L'architecture technique mise en place
  - Les données manipulées (un MCD et un MRD devront être présentés et expliqués)

Un rapport présentera cette analyse et fera l'objet d'une soutenance.

2. Mettre en place la base de données nécessaire au site – pensez à conserver les requêtes...
3. Réaliser les différentes fonctionnalités de l'application et les tester
4. Mettre en place l'application de façon à ce qu'elle puisse être utilisée en mode extranet.
5. Rédiger une documentation minimale / penser que les pages des clients doivent être suffisamment détaillées
6. Rédiger un rapport (au fur et à mesure du travail) qui présente le travail réalisé, les difficultés rencontrées... Ce rapport fera l'objet d'une soutenance

Des fonctionnalités complémentaires pourront être ajoutées en cours de projet. La documentation (cahier d'analyse...) devra alors être maintenue

## Projet 4 - Console Back Office de Guillaume

Guillaume doit être en mesure, avec les outils proposés de

1. Editer des factures et des garanties
2. Etre alerté quand
  - un nouveau matériel a été déposé à l'épicerie
  - une demande de devis est faite (par l'épicerie ou directement en ligne par le client)
3. Alerter par mail (ou SMS ?)
  - Le client
    - quand il a complété le devis
    - s'il a besoin de précisions complémentaires
    - quand le matériel est prêt
  - L'épicière
    - quand il va passer déposer ou récupérer du matériel (pour qu'elle puisse prévenir le client si elle le voit)
4. Afficher, faire le suivi et modifier les fiches de réparation au fil des réparations
5. Disposer d'un tableau de suivi des travaux en cours (attente de pièces détachées notamment).
  - Dans ce tableau, on pourra imaginer qu'il dispose de « pense-bête » pour lui rappeler qu'il n'a pas agi sur une fiche depuis 72h et que ce n'est pas conforme à ses délais. Il recevra alors une alerte automatique (par mail)
6. Disposer d'un récapitulatif et d'un tableau de suivi des encaissements

### Travail demandé

1. Réaliser le cahier d'analyse de l'application de l'espace client qui détaille :
  - Les fonctionnalités attendues
  - L'architecture technique mise en place
  - Les données manipulées (un MCD et un MRD devront être présentés et expliqués)

Un rapport présentera cette analyse et fera l'objet d'une soutenance.

2. Mettre en place la base de données nécessaire au site – pensez à conserver les requêtes...
3. Réaliser les différentes fonctionnalités de l'application et les tester
4. Mettre en place l'application de façon à ce qu'elle puisse être utilisée en mode extranet.
5. Rédiger une documentation minimale / penser que les pages des clients doivent être suffisamment détaillées
6. Rédiger un rapport (au fur et à mesure du travail) qui présente le travail réalisé, les difficultés rencontrées... Ce rapport fera l'objet d'une soutenance

Des fonctionnalités complémentaires pourront être ajoutées en cours de projet. La documentation (cahier d'analyse...) devra alors être maintenue