



## SITE INTERNET

*Evolution 1  
(espaces client et pro)*

# ÉVOLUTION DU SITE INTERNET



- Concerne la création d'un espace client et d'un espace pro :
  - Espace client** : clients finaux possédant une installation Aquatiris (1 client = 1 compte = différentes infos)  
ATTENTION : un client peut posséder plusieurs installations
  - Espace pro** : les SPANC (*Service Public de l'Assainissement Non-Collectif*) (1 client = 1 compte = différentes infos)
- Seront liés à notre solution interne (comme l'est actuellement le site Internet également)
- Composantes :
  - Efficacité** : s'appuie quasi totalement sur des solutions déjà développées sur le site Internet
  - Utilisabilité** : marquant l'adéquation aux capacités de l'utilisateur se déclinant en :
    - confort d'utilisation ;
    - réduction de la fatigue physique et nerveuse ;
    - sécurité pour protéger l'utilisateur et les données.
  - Design** : dans la continuité du site Internet actuel
  - Performances** : la visualisation d'un écran simple < 1 seconde, d'un écran complexe < 2 secondes

# ESPACE CLIENT



*Evolution site Internet*

# ÉVOLUTION DU SITE INTERNET

CONFIDENTIEL

## Espace client

### La connexion à l'espace :

Via un bouton depuis la page d'accueil de notre site Internet ramenant sur un portail d'identification  
Identifiant = mail | Mot de passe : généré automatiquement

### Si première connexion :

- Il sera demandé au client de renseigner son mail et son code client  
(ces éléments seront renseignées dans notre BDD, permettant ainsi la vérification)
- Si OK, un message informant le client qu'une confirmation de création de compte contenant son mot de passe lui a été envoyé par mail. Et donc, envoi automatique d'un mail au client avec son mot de passe.

### Fonction mot de passe perdu :

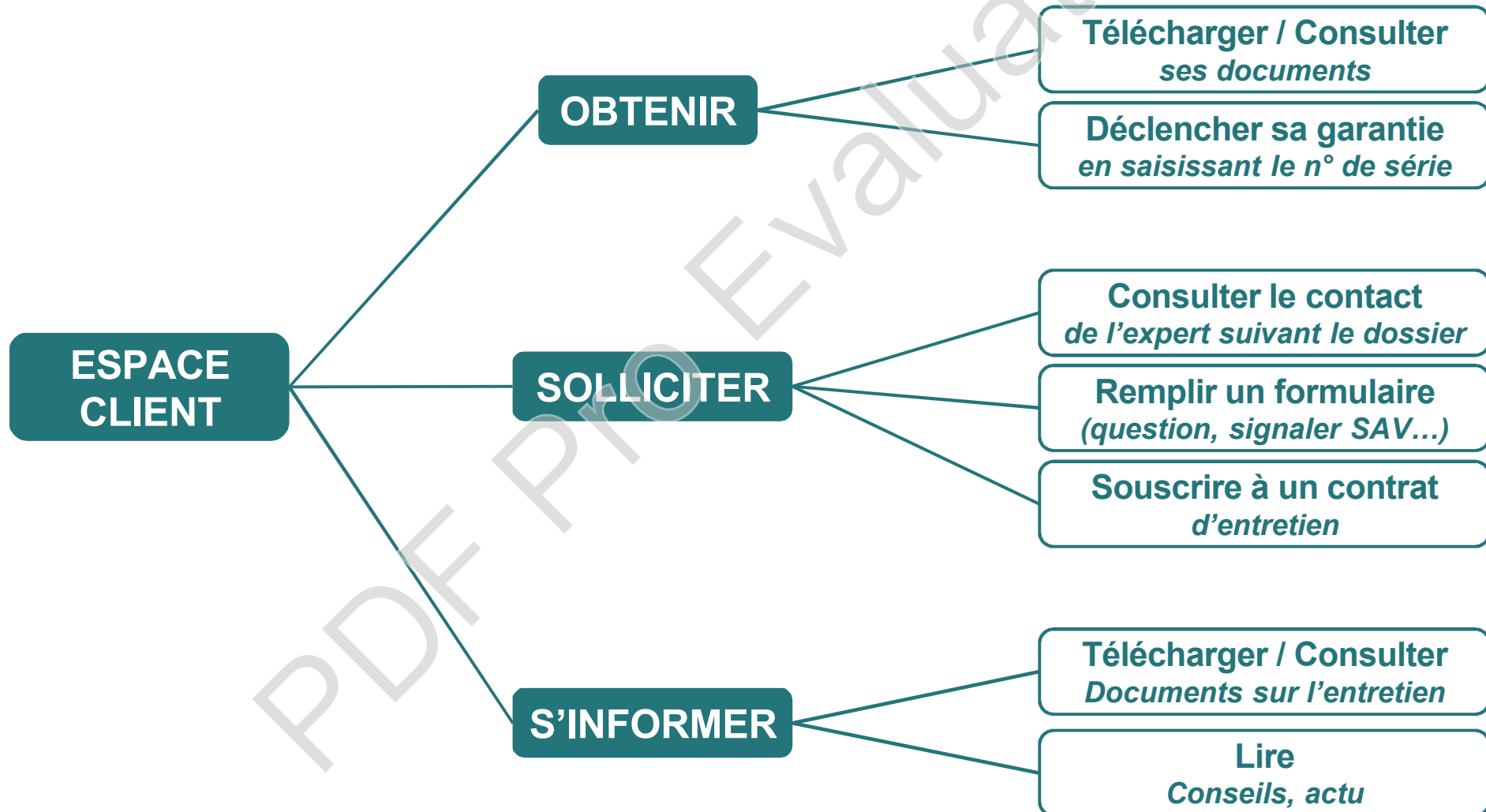
Permettant ainsi au client de recevoir un mail avec son mot de passe grâce à la saisie de son adresse mail.

# ÉVOLUTION DU SITE INTERNET

CONFIDENTIEL

## 💧 Espace client

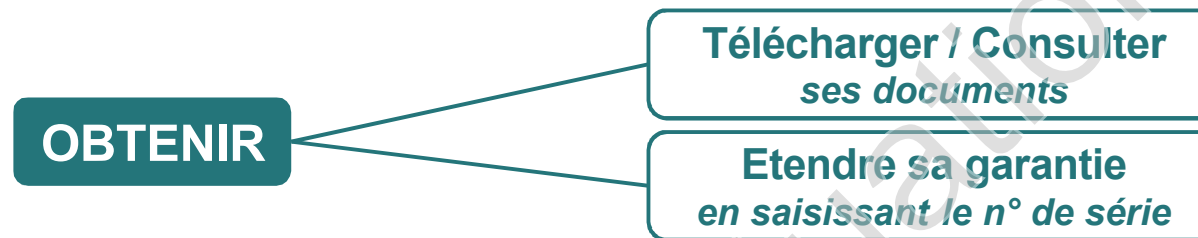
L'idée de cet espace est que chacun des clients Aquatiris retrouve l'ensemble des informations essentielles à son projet (avant, pendant et après).



# ÉVOLUTION DU SITE INTERNET

CONFIDENTIEL

## Espace client



### Télécharger / Consulter ses documents

- Les documents seront classés par thématique (exemples : Etude de sol, Garanties, Factures...)
- Chaque thématique pourra contenir plusieurs documents.
- Les documents seront au format PDF ou Word, consultables, téléchargeables, imprimables.
- Le client ne pourra pas supprimer les documents
- Dans chaque rubrique, les documents seront alimentés automatiquement (nos franchisés utilisent une solution interne développée par nos soins qui centralisent les documents des clients)

### Etendre sa garantie

- Chaque client sera invité à saisir son n° de série sur son espace afin de procéder à l'extension de la garantie.
- Cette action permettra d'établir automatiquement le certificat fabricant
- Le certificat fabricant se retrouvera dans la rubrique « Documents » pour être consultable et téléchargeable
- La saisie de ce numéro générera également l'alimentation du n° de série dans notre logiciel interne

# ÉVOLUTION DU SITE INTERNET

CONFIDENTIEL

## Espace client

### SOLLICITER

Consulter le contact  
de l'expert suivant le dossier

Remplir un formulaire  
(question...)

Souscrire à un contrat  
d'entretien

#### Consulter le contact

- Sur son espace, le client verra le franchisé suivant son projet/dossier.
- Le client aura accès ainsi au téléphone et mail du franchisé concerné.

#### Remplir un formulaire

- Le client pourra questionner le franchisé par l'intermédiaire d'un formulaire en ligne.
- Le franchisé suivant le client/dossier recevra alors la requête du client par mail avec un récapitulatif des infos clients (nom, prénom, adresse complète, téléphone, mail, code client)
- Le formulaire comportera un menu déroulant permettant de choisir l'objet du « mail », une zone de texte et la possibilité de joindre un fichier (y compris photo).
- Si dans le menu déroulant il est choisi « Dysfonctionnement/SAV », cela engendrera l'affichage d'un deuxième menu déroulant.
- En cas de formulaire avec « Dysfonctionnement / SAV », la demande sera envoyée au franchisé ainsi qu'à la tête de réseau. Le mail reçu par le franchisé et/ou la tête de réseau récapitulera la demande du client et ses coordonnées (nom, prénom, adresse complète, téléphone, mail, code client)

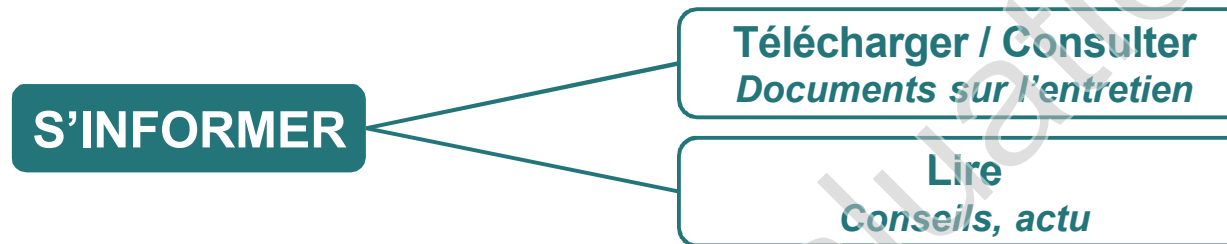
#### Souscrire à un contrat

Il s'agit là d'une demande de souscription à un contrat d'entretien. Sous forme d'un bloc message et bouton « envoyer » (pas de signature électronique).

# ÉVOLUTION DU SITE INTERNET

CONFIDENTIEL

## Espace client



### Télécharger / Consulter documents sur l'entretien

- On retrouve ici les fonctionnalités de consulter/télécharger, mais cette fois-ci concernant des documents sur l'entretien.
- Cet espace permettra également de consulter une FAQ dédiée à l'espace client et à l'entretien, sur le même principe que celle déjà présente sur notre site Internet.

### Lire conseils, actu

- En se connectant à son espace client, chaque client pourra voir des actus. Les actualités seront présentées de la manière que les actualités actuelles du site Internet.
- Ces actus seront nationales et identiques à tous les clients.



# ESPACE PRO



*Evolution site Internet*

# ÉVOLUTION DU SITE INTERNET

CONFIDENTIEL

## Espace pro

### La connexion à l'espace :

Via un bouton depuis la page d'accueil de notre site Internet ramenant sur un portail d'identification  
Identifiant = mail | Mot de passe : généré automatiquement

### Si première connexion :

- Il sera demandé au professionnel de renseigner son mail et son code pro (ces éléments seront renseignés dans notre BDD, permettant ainsi la vérification)
- Si OK, un message informant le pro qu'une confirmation de création de compte contenant son mot de passe lui a été envoyé par mail. Et donc, envoi automatique d'un mail au pro avec son mot de passe.

### Fonction mot de passe perdu :

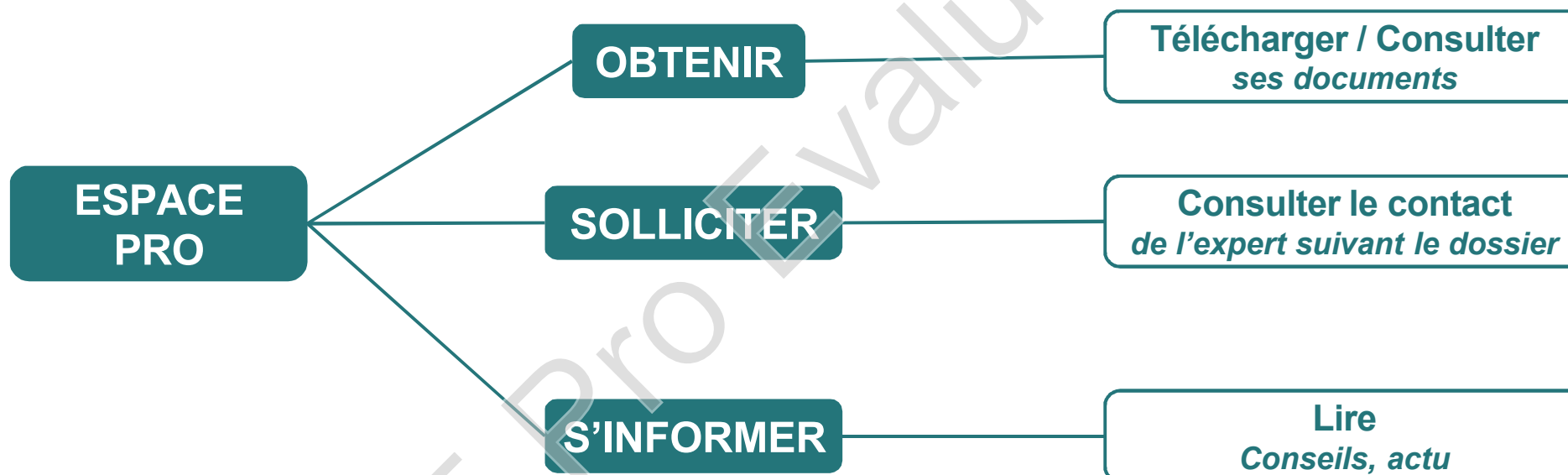
Permettant ainsi au pro de recevoir un mail avec son mot de passe grâce à la saisie de son adresse mail.

# ÉVOLUTION DU SITE INTERNET

CONFIDENTIEL

## 💧 Espace pro

L'idée de cet espace est que chacun des SPANC avec lesquels nous travaillons possèdent un espace de consultation.



# ÉVOLUTION DU SITE INTERNET

CONFIDENTIEL

## Espace pro

**OBTENIR**

**Télécharger / Consulter**  
*ses documents*

### Télécharger / Consulter ses documents

- Les documents seront classés par client. A l'intérieur de chaque dossier client, il n'y aura que trois, quatre documents. Donc aucune nécessité de classer dans chaque dossier.
- Les documents seront au format PDF, consultables, téléchargeables, imprimables.
- Le professionnel ne pourra pas supprimer les documents
- Le professionnel pourra importer des documents. Cette action déclenchera un mail automatique à destination du franchisé concerné pour qu'il en soit averti.
- Dans chaque dossier client, les documents seront alimentés automatiquement (nos franchisés utilisent une solution interne développée par nos soins qui centralisent les documents des clients)

# ÉVOLUTION DU SITE INTERNET

CONFIDENTIEL

## Espace pro

### SOLLICITER

**Consulter le contact**  
*Du client et de l'expert*

#### Consulter le contact

- Dans chaque dossier client, le professionnel verra les coordonnées du client (nom, prénom, adresse complète, téléphone et mail) et également le contact du franchisé suivant le dossier (nom, prénom, mail, téléphone).
- Les coordonnées seront alimentées automatiquement depuis notre solution interne développée par nos soins qui centralisent tout.

### S'INFORMER

**Lire**  
*Conseils, actu*

#### Lire conseils, actu

- En se connectant à son espace pro, chaque professionnel pourra voir des actus. Les actualités seront présentées de la manière que les actualités actuelles du site Internet.
- Ces actus seront nationales et identiques à tous les professionnels.

# DIVERS



*Evolution site Internet*

# ÉVOLUTION DU SITE INTERNET

CONFIDENTIEL

## Divers

### Formulaires client

- Les demandes seront répertoriées sur le back office du site Internet, avec possibilité de les exporter.

### Installation client

- Des clients peuvent posséder plusieurs installations. Cela implique des doubles (facture, devis, étude de sol, certificat fabricant etc) et une organisation de l'information dans l'espace compte client

### Propriétés:

- Cessation des droits à Aquatiris

### Planning

- Mise en ligne (et opérationnelle) septembre 2020

Cette évolution demandera également des évolutions de notre système interne. Ces évolutions seront gérées par notre cellule système d'informations.

### Prix

- Le prix doit tenir compte qu'une partie des fonctionnalités fut déjà développée lors de la refonte du site Internet.

### Contact

- Steeve TESSIER, responsable communication, 02 99 54 72 43 • 07 86 92 96 92