



# CAHIER DES CHARGES

Connexion aux supports client

[Résumé](#)

Dans ce document nous aurons en charge la constitution d'un support client avec connexions client.

Christophe Tasserie  
[contact@camatsoft.com](mailto:contact@camatsoft.com)

## Information

### Client

Client	CamatSoft
Adresse	244 Chemin des clos
Code Postal	83600
Ville	Bagnols-en-forêt
Pays	France
Téléphone	+336.22.25.69.41
Courriel	contact@camatsoft.com

### Contact Client

Nom et Prénom	M. Tasserie Christophe
Adresse	244 Chemin des clos
Code Postal	83600
Ville	Bagnols-en-forêt
Pays	France
Téléphone	+336.22.25.69.41
Courriel	contact@camatsoft.com

### Document

Référence	Cdc_support_001
Date de réalisation	18/06/2017
Date de modification	18/06/2017
Version	001

## Préface

Ci-après le client « CamatSoft » sera nommé « client », puis « Ufip » sera nommé « prestataire »

## Lexique

Nom	Valeur
MCD	Modèle Conceptuel Des Données
MPD	Modèle Physique Des Données
LS	Lecture Seule, cela signifie qu'il est impossible d'écrire dans la cellule

## Sommaire

Information	1
Préface	2
Lexique	2
Présentation du projet	4
Schéma Opérationnel	5
MCD	6
MPD	7
Interface Graphique	9
Pilotage du projet	12

## Présentation du projet

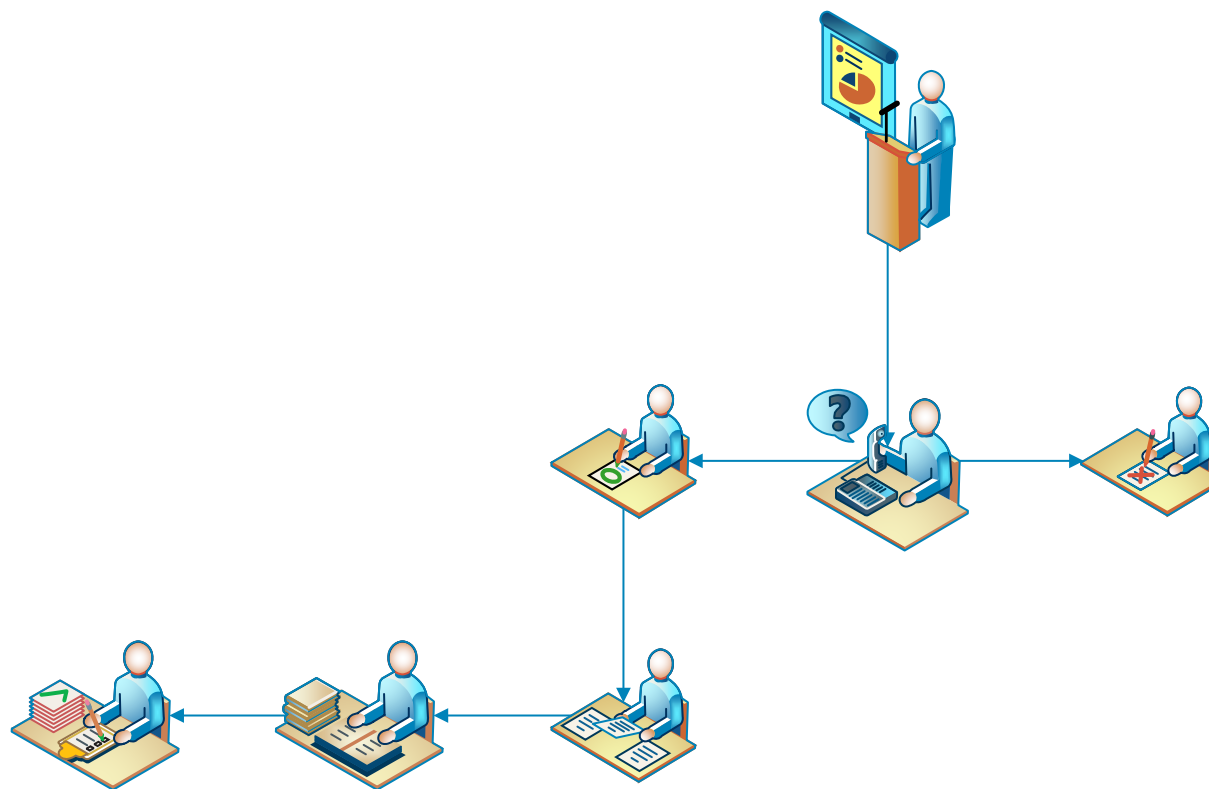
Le projet est basé sur un besoin des clients du client qui consiste à demander un support, et voir l'avancement des incidents relevés.

Les utilisateurs devront se connecter à l'aide d'une connexion sécurisé grâce à un nom d'utilisateur et un mot de passe.

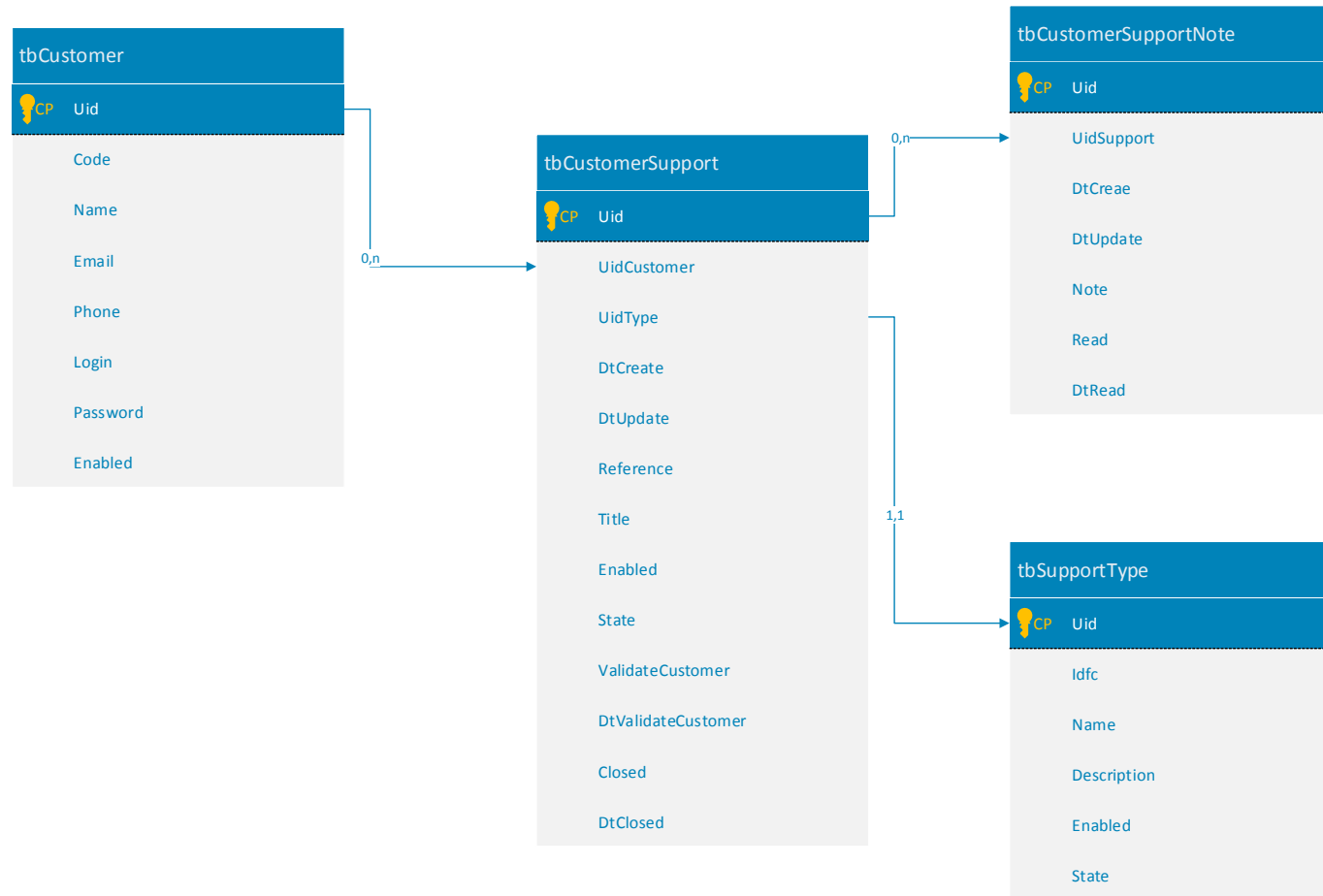
Ils auront accès uniquement à leurs données.

L'administrateur quant à lui aura accès à toutes les données de tous les clients

## Schéma Opérationnel



## MCD



MPD

Table « tbCustomer »

Nom du champ	Type	Longueur	Saisie	NULL	PK	Uniq.	Index	Défaut	CS	ID	Liaison
Uid	Uniqueidentifier	36	Automatique	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Newid	<input type="checkbox"/>	1	
Code	Nvarchar	10		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	2	
Name	Nvarchar	100		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	3	
Email	Nvarchar	100		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	4	
Phone	Nvarchar	20		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	5	
Login	Nvarchar	50		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	6	
Password	Nvarchar	64		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	7	
Enabled	Bit	1		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	8	

Table « tbSupportType »

Nom du champ	Type	Longueur	Saisie	NULL	PK	Uniq.	Index	Défaut	CS	ID	Liaison
Uid	Uniqueidentifier	36	Automatique	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Newid	<input type="checkbox"/>	1	
Idfc	Nvarchar	10		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	2	
Name	Nvarchar	100		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	3	
Description	Nvarchar	100		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	4	
Enabled	Bit	1		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	5	
State	Smallint			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	6	



Table « tbCustomerSupport »

Nom du champ	Type	Longueur	Saisie	NULL	PK	Uniq.	Index	Défaut	CS	ID	Liaison
Uid	Uniqueidentifier	36	Automatique	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Newid	<input type="checkbox"/>	1	
UidCustomer	Uniqueidentifier	36		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	2	tbCustomer :Uid
UidType	Uniqueidentifier	36		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	3	tbSupportType :Uid
DtCreate	DateTime			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	GetDate	<input type="checkbox"/>	4	
DtUpdate	DateTime			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	GetDate	<input type="checkbox"/>	5	
Reference	Nvarchar	10		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	6	
Title	Nvarchar	50		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	7	
Enabled	Bit	1		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	8	
State	Smallint			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	9	
ValidateCustomer	Bit	1		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	10	
DtValidateCustomer	DateTime			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	11	
Closed	Bit	1		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	12	
DtClosed	DateTime			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	13	

Table « tbCustomerSupportNote »

Nom du champ	Type	Longueur	Saisie	NULL	PK	Uniq.	Index	Défaut	CS	ID	Liaison
Uid	Uniqueidentifier	26	Automatique	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Newid	<input type="checkbox"/>	1	
UidSupport	Uniqueidentifier	36		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	3	tbSupport :Uid
DtCreate	DateTime			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	GetDate	<input type="checkbox"/>	4	
DtUpdate	DateTime			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	GetDate	<input type="checkbox"/>	5	
Note	Ntext			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	6	
Read	Bit	1		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	0	<input type="checkbox"/>	7	
DtRead	DateTime			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	10	

## Interface Graphique

### Connexion

**Connexion**

[Mot de passe oublié](#)

Nom du champ	Type	Max	Texte	Saisie	Visible	LS	Pass	Format	ID	Liaison
txtLogin	TextBox		Utilisateur	Manuelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1	
txtPassword	Password		Mot de passe	Manuelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		3	
btnConnection	Button		Connexion	Aucune	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		4	
lblForgetPassword	Hyperlink		Mot de passe oublié	Aucune	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		5	

### Actions

- btnConnection
  - Clic : Ouverture de la page du tableau des supports, après vérification de la connexion. Le cas échéant une phrase écrite en rouge sera affiché en dessous de « Mot de passe oublié » avec comme mention « Login et/ou mot de passe incorrect ». Pour ce faire nous utiliserons une fonction « Ajax » grâce au framework Javascript « jQuery »
- lblForgetPassword
  - Clic : Ouverture de la page de récupération de mot de passe intitulé « ForgetPassword.aspx »

## Tableau de support

Dans cette page il y aura un bouton permettant de demander un support client, puis un tableau récapitulatif

Créer une demande de support

Le bouton sera nommé « btnCreateSupport » et aura pour texte « Créer une demande de support »

Code Client	Client	Email	Téléphone	Titre	Etat	Validé Client	Validé Le	Clôturé	Clôturé Le	
GP17001	Ufip	contact@ufip.eu	0622256941	PC Direction ne démarre plus	Annulé	<input checked="" type="checkbox"/>	17/06/2017 09:23	<input checked="" type="checkbox"/>	17/06/2017 09:23	Voir
AP17001	Infosupaca	contact@infosupaca.fr	0622256941	Connexion à la base impossible	En cours de traitement	<input checked="" type="checkbox"/>	18/06/2017 11:50	<input checked="" type="checkbox"/>	18/06/2017 11:50	Voir
WS17001	Ufip	contact@ufip.eu	0622256941	Disfonctionnement	En cours de réalisation	<input checked="" type="checkbox"/>	18/06/2017 17:52	<input checked="" type="checkbox"/>	18/06/2017 17:52	Voir

Le tableau sera nommé dgvViewSupport

Le tableau contiendra les colonnes suivantes :

Nom du champ	Type	Max	Texte	Saisie	Visible	LS	Pass	Format	ID	Liaison
colCodeCustomer	ColumnTextBox		Code Client	Automatique	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		1	tbCustomer : Code
colCustomer	ColumnTextBox		Client	Automatique	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		2	tbCustomer : Name
colEmail	ColumnTextBox		Email	Automatique	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		3	tbCustomer : Email
colPhone	ColumnTextBox		Téléphone	Automatique	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		4	tbCustomer : Phone
colTitle	ColumnTextBox		Titre	Automatique	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		5	tbCustomerSupport : Title
colState	ColumnTextBox		Etat	Automatique	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		6	tbCustomerSupport : State
colValidate	ColumnCheckBox		Validé Client	Automatique	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		7	tbCustomerSupport : ValidateCustomer
colDtValidate	ColumnTextBox		Validé Le	Automatique	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	dd/MM/yyyy HH:mm	8	tbCustomerSupport : DtValidateCustomer
colClosed	ColumnCheckBox		Clôturé	Automatique	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		9	tbCustomerSupport : Closed
colDtClosed	ColumnTextBox		Clôturé Le	Automatique	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	dd/MM/yyyy HH:mm	8	tbCustomerSupport : DtClosed
colbtnView	ColumnButton			Automatique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		10	

### Actions

- btnCreateSupport
  - Clic : L'utilisateur sera redirigé vers un formulaire permettant l'enregistrement d'une demande de support client.
    - La page sera intitulée « CreateCustomerSupport »
- dgvViewSupport : colbtnView
  - Clic : Ouverture de la page permettant la visualisation des notes.
    - La page sera intitulée « CustomerSupportNote.aspx »

### Flux

#### Ouverture

Afin de pouvoir ouvrir cette page vous devez être connecté en tant que client.

## Pilotage du projet

Pour le client

Christophe Tasserie

Pour le prestataire

Ufip

Validation

	Prestataire	Client
Nom Complet		
Date		
Signature		
Tampon		

Fait en double exemplaires

**UFIP**208, bd du Mercantour - Bâtiment Space C  
06200 – Nice  
FRANCES.A.R.L à capital variable  
Siret : 41787833700035  
APE : 8559A