Cahier des charges fonctionnel « Flexibox »

1) Présentation

FlexiBox est une entreprise jeune, fondée en 2018 par quatre jeunes ingénieurs diplômés de l'Institut Mines-Télécom Lille Douai. Notre activité repose sur la proposition d’un service de stockage ou de récupération d’objets via une plateforme en ligne.

* Vos interlocuteurs :

Chef de projet : Monsieur Clément SORANO

Tél : 0675896468

Email : [clement.sorano@flexibox.com](mailto:clement.sorano@flexibox.com)

Responsable du contenu : Monsieur Dylan LEGRAND

Tél : 0605454261

Email : [dylan.legrand@flexibox.com](mailto:dylan.legrand@flexibox.com)

Graphiste : Monsieur Emilien HENON

Tél : 0645592911

Email : [emilien.henon@flexibox.com](mailto:emilien.henon@flexibox.com)

Commercial : Monsieur Cyril ALLEXANDRE

Tél : 0667251684

Email : [cyril.allexandre@flexibox.com](mailto:cyril.allexandre@flexibox.com)

1.2) Date de remise des offres :

Veuillez nous faire parvenir votre proposition par la poste avant le **28 juin 2018**.

Veuillez adresser votre proposition à :

Entreprise FlexiBox

20 Rue Guglielmo Marconi,

59650 Villeneuve-d'Ascq

2) Description globale du projet

2.1) Objectif du site Internet

La plateforme en ligne centralise toutes les fonctionnalités de notre service. Elle doit permettre la création d’un inventaire associé à un compte propriétaire, constitué d’objets stockables et récupérables en échange d’un abonnement mensuel calculé sur la base des opérations effectuées dans le mois et des objets restants en stock à la fin de ce mois.

Le prêt d’un objet à un utilisateur tiers doit également être possible.

2.2) Internautes visés

* Propriétaires particuliers, vivant en milieu urbain, relativement jeunes, habitant en appartement ou sur une surface restreinte. Pas de voiture, habitué des services de livraison à domicile.
* Startups ou petites entreprises ne disposant pas d’entrepôt de stockage de matériel

2.3) Concurrents sur le web

* StockEtMoi : service de stockage sécurisé d’objets
* KnoxBox : service de stockage sécurisé d’objets

Ces services ont le défaut de proposer des espaces de stockage relativement restreints. Un angle d’attaque pourrait être de proposer des espaces flexibles en fonction de la taille et du nombre d’objets et de proposer des solutions pour le stockage d’objets volumineux (instruments de musique volumineux, meubles anciens). Le prêt d’objet n’est également pas possible sur ces sites.

3) Spécifications fonctionnelles et techniques

3.1) Déroulé fonctionnel

Le site devra respecter les fonctionnalités décrites ci-dessous :

* **Authentification/inscription sur le site** **:** un utilisateur non connecté du site ne peut rien faire d’autre que d’accéder à la page d’accueil du site et se connecter ou s’inscrire. La connexion se fait par le biais d’un couple login/mot de passe. Si l’utilisateur visite le site pour la première fois, il peut alors choisir de créer un compte Propriétaire. Lors de son inscription, lui seront demandées des informations personnelles obligatoires (nom, prénom, adresse, téléphone, adresse mail), puis des informations de paiement par carte bleue. Ces informations seront enregistrées sur le site et modifiables à tout moment par l’utilisateur. Un email de confirmation est envoyé à l'utilisateur, contenant un lien permettant de valider la création du compte.
* **Catalogue d’objets :** Le propriétaire inscrit se connecte sur le site et accède à son interface principale, le catalogue de ses objets. Ce catalogue répertorie tous les objets que le propriétaire a déjà uploadé (stocké) dans le service, trié par catégories de statut (en stockage, prêté, récupéré). Les objets récupérés sont conservés dans le système afin que l’utilisateur puisse les renvoyer en stock plus facilement. Les fiches des objets récupérés peuvent être supprimées manuellement par l’utilisateur.
* **Demande de stockage d’objets :** Une fois connecté sur son catalogue, le propriétaire peut cliquer sur “Stocker des objets”. Cela l’amène sur une page spécifique, sur laquelle il lui est demandé de renseigner les objets qu’il souhaite faire stocker. Il peut ajouter ses objets ayant déjà été stockés dans le système, ou renseigner des informations sur de nouveaux objets à stocker. Il doit ensuite renseigner les informations de ramassage (jour, heure plus ou moins 15 minutes, adresse). Un récapitulatif de la demande s’affiche ensuite, donnant une estimation du coût de l’opération avant confirmation par l’utilisateur. La demande de stockage est étudiée par FlexiBox afin de déterminer sa validité.

Si la demande n’est pas valide, elle est alors refusée ; un mail est envoyé à l’utilisateur contenant la raison du refus et l’informant que l’opération ne sera pas facturée. Si la demande est acceptée, un coursier se présente au rendez-vous et emporte les objets jusqu’au lieu de stockage. Il prend ensuite en photo chaque objet et met à jour les informations des objets sur le site. Un mail de confirmation de stockage est envoyé au client, qui verra apparaître les objets dans son catalogue avec la photo prise par le coursier et la date de dépôt.

Si le rendez-vous n’est pas respecté :

* **Par le propriétaire** : non présence dans le créneau de 15 minutes, ou injoignable pendant 5 minutes, ou annulation tardive (moins de 2 heurs avant l’heure du rendez-vous), le prix de la course est facturé normalement mais pas les éventuels suppléments liés aux objets en eux-même. Un mail est envoyé au client pour lui signaler le manquement au rendez-vous.
* **Par le coursier** : plus de 15 minutes de retard au rendez-vous fixé par le client. Un SMS et e-mail est envoyé au client pour le prévenir, qui peut alors choisir d’annuler le rendez-vous ; rien ne lui est facturé et la programmation d’un nouveau rendez-vous lui est proposé par e-mail.
* **Demande de ramassage d’objets :** Une fois connecté sur son catalogue, le propriétaire peut cliquer sur “Récupérer des objets”. Cela l’amène sur une page spécifique, sur laquelle il peut sélectionner les objets en stock qu’il souhaite récupérer. Il doit ensuite renseigner les informations de ramassage (jour, heure plus ou moins 15 minutes, adresse). Un récapitulatif de la demande s’affiche ensuite, donnant une estimation du coût de l’opération avant confirmation par l’utilisateur. La demande de récupération est étudiée par FlexiBox afin de déterminer sa validité.

Si la demande n’est pas valide, elle est alors refusée ; un mail est envoyé à l’utilisateur contenant la raison du refus et l’informant que l’opération ne sera pas facturée. Si la demande est acceptée, un coursier récupère les objets dans le lieu de stockage et effectue la livraison au client à l’horaire demandé. Le coursier s’assure avec le client que chaque objet est bien présent et que son état correspond à la photo prise par le coursier lors du dépôt.

Si le rendez-vous n’est pas respecté :

* **Par le propriétaire** : non présence dans le créneau de 15 minutes, ou injoignable pendant 5 minutes, ou annulation tardive (moins de 2 heures avant l’heure du rendez-vous), le prix de la course est facturé normalement, ainsi qu’un supplément de 25€. Un mail est envoyé au client pour lui signaler le manquement au rendez-vous et la facturation du supplément.
* **Par le coursier :** plus de 15 minutes de retard au rendez-vous fixé par le client. Un SMS et e-mail est envoyé au client pour le prévenir, qui peut alors choisir d’annuler le rendez-vous ; rien ne lui est facturé et la programmation d’un nouveau rendez-vous lui est proposé par e-mail.
* **Prêter un objet :** Une fois connecté sur son catalogue, le propriétaire peut cliquer sur “Prêter des objets”. Il peut alors choisir une liste d’objets en stock et sélectionner le destinataire dans la liste des propriétaires inscrits sur le site. Il peut également choisir une date maximale de rendu de l’objet. Si aucune date n'est renseignée, on considère que l’objet est prêté indéfiniment, jusqu’à ce que le destinataire décide de rendre l’objet. Une fois la demande validée, les catalogues des deux parties sont mis à jour ; les objets prêtés ne sont plus récupérables par l’expéditeur et apparaissent comme prêtés dans son catalogue. Le destinataire voit ces objets apparaître dans son stock, marqués d’une mention spécifiant le propriétaire d’origine et la date maximale de rendu.

La date maximale de rendu peut être modifiée à tout moment par le propriétaire original de l’objet, avec un délai minimal de trois jours à compter de la modification.

Si un objet prêté n’est toujours pas remis en stock passée la date maximale de rendu, un email de rappel est envoyé au destinataire du prêt, l’informant de la facturation de frais supplémentaires importants en cas de non programmation d’un ramassage dans un délai de trois jours. Si le propriétaire original de l’objet a récupéré son bien par un autre moyen entre-temps, il peut alors le signaler au système qui considérera l’objet comme récupéré par le propriétaire original.

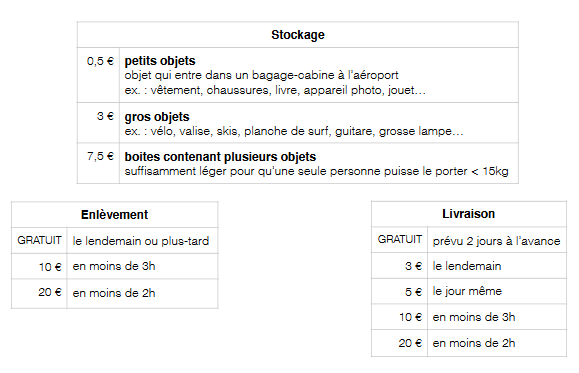
**Facturation et objets autorisés :** A la fin de chaque mois d’utilisation, un abonnement est facturé au propriétaire, qui se décompose comme suit :

Frais d’utilisation du site

Frais de ramassage ou de livraison

Frais de stockage des objets par jours stockés

Les tarifs pour les objets petits ou moyens sont les suivants :



Le service FlexiBox propose également des tarifs spécifiques pour les objets dont la taille ou le poids ne rentre pas dans ces catégories. Les objets plus massifs sont stockés dans un entrepôt commun et sont soumis à des tarifs de facturation et de livraison calculés au cas par cas selon sa taille et son poids.

En cas de non-paiement de l’abonnement mensuel (exemple : refus de prélèvement de la banque, informations de paiement périmées…), un email d’information est envoyé à l’utilisateur afin qu’il puisse vérifier ses informations et réessayer de payer. Si le paiement par carte bancaire n’est pas possible, le propriétaire peut contacter FlexiBox par téléphone ou par mail afin de convenir d’un règlement par chèque.

Tant que le paiement n’est pas effectué, le propriétaire recevra des emails de rappel toutes les deux semaines. A chaque mois écoulé sans paiement dans une période de trois mois, la facture des mois consécutifs (majorée de 20% de frais) s’additionne à la facture initiale. Tant que la facture n’est pas réglée par le propriétaire, son compte est verrouillé ; il ne peut ni stocker, ni prêter, ni récupérer d’objets. Si au bout de trois mois, le paiement n’est toujours pas effectué, FlexiBox se réserve le droit de saisir les objets en stock afin de compenser le manque à gagner, avant d’entamer de possibles procédures judiciaires.

Les objets non autorisés sur le site sont les suivants : nourriture, liquides, aérosols, médicaments, armes, et tout autre objet périssable dans un délai relativement court.

**Fermeture du compte :** Un propriétaire peut demander la fermeture de son compte et la suppression de ses informations personnelles à tout moment, à la condition qu’il ne possède aucun objet en stock ou en cours de prêt.

3.2) WebDesign

Le site devra respecter le maquettage présenté en annexe. La charte graphique du site web sera fixée en accord avec le prestataire une fois le prototypage terminé.