

# *PROJET ANNUEL 2 ESGI MCSI*

*2021-2022*

*MobiliZen*



# MobiliZen

Depuis 2012, la société MobiliZen propose à des professionnels en mobilité des services de conciergerie.

Les services de conciergerie en mobilité permettent d'aider les collaborateurs qui se déplacent partout en France en leur proposant des services sur place comme le pressing, le lavage, repassage, les démarches administratives, les livraisons et tout autre service qui sont utiles à ces derniers.

Évidemment, chaque année, les offres commerciales et le panel de services proposés augmentent et la société est en forte croissance.

Elle a donc décidé de recruter une équipe de trois Business Developers afin de développer son activité sur le plan digital.

Le plan de travail décidé est le suivant :

- organisation en mode projet avec budgétisation systématique
- création d'un site en utilisant un CMS moderne
- analyse des services intéressants à développer.

Chaque point de ce plan est présenté dans les pages suivantes.

## **Remarques générales :**

- chaque groupe devra effectuer l'intégralité du travail attendu
- dans chaque groupe, un chef de projet sera désigné, mais chaque membre de l'équipe doit travailler sur l'intégralité des missions (il n'est pas question que l'un travaille sur le CMS et l'autre sur le budget); si cette consigne n'est pas respectée, la note du projet annuel pour chacun des membres du groupe sera systématiquement inférieure à la moyenne,
- le produit rendu devra être exploitable le jour de la soutenance
- frameworks, apis et bibliothèques sont normalement autorisés, mais toujours en parler au responsable.

## **I. Organisation en mode projet et budgétisation**

a) En tant que responsable de ce nouveau projet, vous serez amené à organiser et planifier les différentes actions à mener afin de proposer une solution viable à la société MobilizZen.

On vous demandera donc de choisir et de pouvoir justifier d'un système de gestion de projet efficace de votre choix (Trello, Asana, Jira, ...). En effet, la société espère pouvoir bientôt recruter plus de personnes si le projet a suffisamment de traction et il est essentiel d'avoir une organisation claire dès le début afin d'aider dans ce sens.

Votre système de gestion de projet devra faire apparaître toutes les informations utiles à un suivi de projet comme la méthode de projet (Agile, Waterfall, PERT, ...), la liste des tâches, la répartition entre chacun des membres du groupe, l'état des tâches (à planifier, en cours, à valider, fait) et toutes autres informations que vous jugerez utile d'avoir sur ce système.

b) En tant que Business Developer, votre rôle est de proposer une solution digitale afin de répondre à une problématique. Cela inclut également la partie budget, c'est-à-dire le coût effectif de la plateforme qui incombera à la société.

On vous demande de pouvoir justifier le budget de chaque partie du projet en produisant un document récapitulatif de chacun des coûts de ce dernier. Vous devez donc établir un plan mensuel mettant en évidence les dépenses comme l'hébergement du site internet, le coût en maintenance de la solution digitale, des outils de Content Relation Management (CRM) et toutes autres solutions payantes et que vous jugerez utile d'incorporer à la solution proposée.

Toutes les dépenses ainsi que chacun des points de votre projet doivent être justifiées sans distinction de la solution adoptée, et il vous sera demandé de soutenir chacun des points au travers d'un argumentaire structuré.

## **II. Mise en place d'un site**

### **a) Construction du site Internet**

Il vous est demandé de développer un site internet afin d'améliorer la présence de la société en ligne, via un CMS moderne.

Ce site internet doit proposer l'ensemble des services de la société de manière à pouvoir faciliter le travail des collaborateurs en déplacement en leur proposant une plateforme digitale. Ce site internet doit donc être parfaitement adapté à tous types d'appareils, que ce soit les appareils mobiles, tablettes ou encore les ordinateurs. Un soin particulier doit également être apporté à l'expérience utilisateur ainsi qu'à l'interface utilisateur.

Il doit bien entendu être possible pour n'importe quelle personne ayant les droits nécessaires de pouvoir accéder à un espace d'administration permettant d'ajouter très simplement de nouveaux services de conciergerie, de modifier un texte ou une image du site internet rapidement. Vous devez donc prévoir un espace d'administration permettant à n'importe quel administrateur du site de pouvoir effectuer ces modifications.

La plateforme doit disposer des pages classiques d'un site internet moderne comme (sans être exhaustif) une page de connexion, d'inscription, de visualisation de son profil, de commande de service de conciergerie, de gestion de son panier, de paiement, de visualisation de ses commandes, de téléchargement de ses factures, ...

Enfin, le site internet devra disposer d'un tunnel d'achat consistant à valider une commande de service, à renseigner ses informations de facturation et de paiement. Cette partie est très importante pour l'entreprise et l'accent doit être mis sur la facilité pour un utilisateur à pouvoir passer ce tunnel le plus simplement possible.

### **b) Tunnel de conversion**

Bien entendu, et afin de respecter les normes de la RGPD, le site doit également disposer des pages légales comme les conditions générales de vente, les conditions générales d'utilisation, une page qui décrit l'activité de l'entreprise (à propos) ainsi qu'une page de contact. La société n'a pas encore de page d'histoire et il vous est donc demandé de leur proposer une page adaptée à l'activité de cette dernière.

L'objectif principal de ce site est d'amener l'utilisateur à un tunnel de conversion qui consiste, une fois la commande choisie, à enregistrer ses informations de paiement et de facturation, à créer la commande, payer cette dernière et lui permettre d'obtenir sa facture le plus efficacement possible. Il sera donc nécessaire d'avoir un maximum de Call To Action (bouton permettant de diriger l'utilisateur vers une page importante comme une commande de services).

Le tunnel de conversion construit devra donc être le plus efficace possible, c'est-à-dire qu'il faut que l'utilisateur ait le moins d'actions possibles à effectuer pour arriver le plus vite possible à une page de paiement de sa commande de service.

### **III. Analyse du site**

#### **a) Indicateurs clés de performance**

Le but ultime de ce site internet est d'avoir un retour automatique sur les différents services proposés par l'entreprise. En effet, Mobilizen ne sait pas encore quels sont les services les plus intéressants à développer, ainsi que ceux qui sont les moins rentables pour elle.

On vous demande de pouvoir analyser tous les indicateurs clés de performance du site internet afin d'aider l'entreprise à prendre les meilleures décisions stratégiques. Ainsi, différents indicateurs sont à analyser sur le site comme le taux de rebond, les pages sont les plus consultées avec un classement par ordre numérique décroissant, les CTA (Call To Action) qui sont les plus efficaces (ceux qui amènent l'utilisateur à passer commande le plus vite) et ceux qui le sont moins, le taux d'abandon des commandes (lorsqu'un utilisateur vide son panier), et tous autres indicateurs que vous jugerez utile d'analyser. Cette analyse devra apparaître sur une page de gestion administrative du site internet.

#### **b) Optimisation de la recherche naturelle**

Vous êtes aux prémices d'un projet qui a un fort potentiel, néanmoins, la société n'a pas encore le plein budget nécessaire qui permettra à votre site internet d'être visible via un système de publicité payante. Elle doit d'abord travailler sur l'optimisation de la recherche naturelle effectuée sur les moteurs de recherche avant de développer cette partie.

C'est dans cette optique qu'on vous demande de mettre l'accent sur les méta- informations du site internet qui permettront aux moteurs de recherche d'indexer efficacement votre plateforme et d'aider les internautes à atteindre le site le plus rapidement possible sur les principaux moteurs de recherche les plus connus comme Google, Bing ou Yahoo.