

CAHIER DES CHARGES POUR LA MISE EN PLACE D'UNE PLATEFORME D'ASSISTANCE SUPPORT EN LIGNE

Client : NOVA LEAD

Date : 14/09/2024

Version : 1.0

Contexte

NOVA LEAD est une entreprise spécialisée dans le développement de logiciels sur mesure notamment pour le secteur de la microfinance et des institutions financières. À ce jour, elle compte une dizaine de partenaires utilisant activement ses solutions. L'entreprise souhaite centraliser l'assistance de ses produits afin d'assurer un suivi efficace et de minimiser le temps de traitement des demandes.

Le projet consiste à concevoir et déployer une plateforme d'assistance et de support en ligne pour faciliter la gestion des incidents, requêtes et besoins des utilisateurs finaux de ses produits, tout en améliorant la réactivité et l'efficacité du support technique.

I. Objectifs

1. Objectif général

L'objectif principal de cette plateforme est de centraliser le support et l'assistance technique pour tous les partenaires de NOVA LEAD.

2. Objectifs spécifiques

Les objectifs spécifiques de ce projet visent à centraliser le support technique, tout en améliorant l'efficacité opérationnelle et la satisfaction des partenaires tout en permettant de :

- a) Optimiser la gestion des demandes d'assistance des partenaires, en réduisant les délais de réponse et de traitement ;
- b) Améliorer la traçabilité et le suivi des incidents techniques et des requêtes, grâce à un système de gestion de tickets ;
- c) Fournir un accès rapide aux ressources d'assistance telles qu'une base de connaissances et un support en temps réel via un chat en ligne ;
- d) Assurer une meilleure coordination interne entre les équipes techniques et commerciales pour un service plus réactif et personnalisé ;
- e) Garantir une analyse continue des performances du support pour adapter les services aux besoins des partenaires et améliorer la satisfaction client.

II. Etude et analyse de l'existant

Une analyse de l'existant a été effectuée afin de comprendre les outils et méthodes actuels utilisés pour gérer le support au sein de NOVA LEAD. Cette analyse a pris en compte :

1. Les **outils de communication** utilisés (email, téléphone, messagerie instantanée, etc.).
2. Le **processus de traitement des incidents** (détection, prise en charge, résolution, retour utilisateur).
3. Les **temps de réponse** observés et les niveaux de satisfaction des partenaires.
4. Les **lacunes** des systèmes en place, telles que des délais prolongés, une mauvaise traçabilité des incidents, ou des pertes d'information.

III. Collecte des besoins fonctionnels

Une série d'analyses a été réalisée en interne chez NOVA LEAD, permettant d'identifier les différents besoins. Les aspects suivants ont été abordés :

1. Gestion des utilisateurs

- a) Ajouter de nouveaux utilisateurs (agents de support, clients) avec des droits spécifiques.
- b) Définir les rôles (administrateur, agent de support, utilisateur client) et assigner des permissions en fonction des besoins (création de tickets, modification des tickets, accès à certaines parties de la plateforme).
- c) Suivre les activités de chaque utilisateur, notamment les tickets créés, modifiés, ou résolus.

2. Types de demandes à traiter

- a) Problèmes techniques liés aux logiciels ;
- b) Questions d'utilisation ou demandes de formation ;
- c) Suivi des mises à jour et nouvelles versions ;
- d) Demande de démonstration ;
- e) Demande de l'offre technique et financière.

3. Système de gestion des tickets

- a) Mise en place d'un système de tickets pour gérer les requêtes par priorité (urgent, normal, faible).
- b) Suivi des étapes de résolution (assignation, intervention, fermeture).
- c) Notifications automatiques pour informer les utilisateurs de l'état de leur demande.

4. Base de connaissances

Création d'une base de connaissances en ligne, accessible aux partenaires, contenant des FAQ (Foire aux questions), des guides d'utilisation, et des résolutions d'incidents fréquents.

5. Chat en direct et messagerie instantanée

Intégration d'un chat en ligne permettant aux utilisateurs de poser des questions et d'obtenir des réponses en temps réel.

6. Suivi des performances

a) Intégration de rapports d'analyse pour suivre les performances du support (temps de réponse, taux de satisfaction).

b) Tableau de bord personnalisé pour chaque partenaire permettant de consulter l'historique des demandes.

c) Le tableau de bord pour l'administrateur ou l'agent support selon ses autorisations, permettant de visualiser les informations clés suivante :

- ✓ Nombre total de tickets ouverts, en cours, résolus, et fermés ;
- ✓ Temps moyen de résolution des tickets ;
- ✓ Taux de satisfaction des utilisateurs ;
- ✓ Performances de l'équipe de support (nombre de tickets par agent, temps de réponse, etc.) ;
- ✓ Notifications d'alerte pour les tickets en retard ou urgents ;
- ✓ Historique des tickets ouverts et fermés avec détails des actions prises.

IV. Architecture de la plateforme

La plateforme devra être conçue pour supporter une large gamme d'utilisateurs (partenaires, équipes internes) tout en assurant un accès rapide et sécurisé aux fonctionnalités.

L'architecture devra inclure :

1. Accessibilité en ligne

Accessible depuis n'importe quel appareil (ordinateurs, tablettes, smartphones) pour permettre aux partenaires d'accéder au support en déplacement.

2. Sécurisation des données

Utilisation des standards de sécurité (authentification forte, gestion des accès) pour protéger les informations des partenaires.

3. Hébergement

Un serveur cloud avec une haute disponibilité serait idéal pour l'hébergement de cette plateforme, compte tenu de son importance, afin de garantir un service continu et fiable.

V. Etapes de validation et de test

Un processus de validation sera mis en place pour s'assurer que la plateforme répond aux attentes de NOVA LEAD. Les étapes de ce processus sont réparties comme suit :

1. Tests fonctionnels

Chaque module de la plateforme (système de tickets, base de connaissances, chat, tableau de bord) sera testé indépendamment.

2. Tests de performance

Vérification de la réactivité de la plateforme sous charge (nombre d'utilisateurs simultanés).

3. Phase pilote

Mise en place d'une phase de test avec un groupe restreint de clients avant le déploiement général.

Conclusion

Le déploiement de cette plateforme d'assistance en ligne permettra à NOVA LEAD de renforcer son suivi client, de garantir une meilleure satisfaction des partenaires, et d'optimiser la gestion des incidents. Cette centralisation du support est essentielle pour accompagner la croissance de l'entreprise et répondre aux besoins techniques croissants de ses partenaires.