

## INGENIERIE DES BESOINS ESTIMATION DES CHARGES

Pour une activité de ventes de matériels de construction bois et **abris de jardin, piscine, pergola** « Prestibois ». On réalise un applicatif de ventes en ligne destiné à la fois aux **professionnels** pour qu'ils **passent leurs commandes en ligne plutôt que par téléphone au service commercial** et pour **les clients internautes** (les particuliers). Il sera, **lié au système d'information pour la gestion des stocks** (système automatique) et à **une base de données fournisseur pour le renouveau du catalogue des produits...**

Expression des besoins du donneur d'ordre:

*L'objectif fondamental du futur site Prestibois est de permettre aux internautes de rechercher des matériaux ou des pièces d'outillages par référence, thème, marque, mot-clé, etc, de se constituer un panier virtuel, puis de pouvoir les commander et les payer directement sur le site Web.*

*Le but du projet consiste à :*

*Prendre place sur le marché de la vente en ligne en face des concurrents généralistes et fidéliser les clients professionnels pour qu'ils commandent en ligne. Le site web devra donc être facilement évolutif pour pouvoir implémenter très rapidement de nouvelles fonctionnalités importantes. Le site a une seule entrée avec les prix tcc pour le grand public et les prix h.t pour les professionnels inscrits.*

*La première étape pour l'internaute consiste à trouver le plus rapidement possible un article recherché dans l'ensemble du catalogue. Les références de ce matériel pouvant être plus ou moins précises, il faut lui fournir plusieurs méthodes de recherches différentes. L'internaute pourra ainsi saisir un critère (titre, marque, dimension, etc.) ou même plusieurs critères à la fois. Les résultats de la recherche seront disponibles sur une page particulière, et devront pouvoir être facilement parcourus et reclassés. (par prix, etc)*

*Toutefois, s'il n'a pas d'idée bien arrêtée, il faut également lui fournir le moyen de découvrir comme il le ferait dans les rayons d'un vrai magasin de produits bois et bricolage pour cela, il pourra accéder directement à une classification thématique, aux nouveautés, aux meilleures ventes, etc. Chaque produit vendu sur le site sera présenté en détail. Pour chaque article sur sa propre page. On y trouvera en particulier : une image (pour la majorité des produits) que l'internaute pourra agrandir*

CRM	Auteur	Thème	Version	Date MAJ	Page 1
	F.CHATELOT	CNAM-NFE-210	2	09/12/2018	

- son prix et sa disponibilité,
- des commentaires de clients,

recommandation également pour les utilisateurs :

- La société Prestibois doit pouvoir gérer les comptes de plus de 20 000 clients.
- Le site web doit supporter plus de 1 000 connexions simultanées.
- Le catalogue de produits doit pouvoir comprendre plus de 15 000 articles.
- Aucune recherche ne doit prendre plus de 2 secondes.

*Acheter un produit sur le site ne doit pas prendre beaucoup de temps ou demander une maîtrise de mathématiques ! La mise en page du site facilitera au maximum la démarche à l'aide d'une présentation claire et intuitive.*

*Dans un véritable magasin, le client choisit ses articles les uns à la suite des autres, les dépose dans son panier, puis se rend à la caisse pour régler le tout. Ce site tente de reproduire ces habitudes d'achat le plus fidèlement possible. Ainsi, lorsque l'internaute est intéressé par un produit, il peut l'enregistrer dans un panier virtuel. Il doit pouvoir ensuite à tout moment en ajouter, en supprimer ou encore en modifier les quantités avant de passer commande.*

*À tout moment, le client doit pouvoir accéder au formulaire du bon de commande, dans lequel il saisit ses coordonnées et les informations nécessaires au paiement et à la livraison, il peut venir chercher son article au dépôt s'il le désire. Le calcul des frais de livraison dépend du poids du panier global et du numéro de département. Pour garantir la sécurisation et la confidentialité des échanges, il est impératif que l'envoi des données se fasse de manière cryptée.*

*Dans le cas où le client le souhaiterait, le système doit être capable de lui imprimer un devis pour commander par fax ou par courrier. Le client devra pouvoir ensuite suivre ses commandes récentes, et même les modifier avant expédition, de façon sécurisée.*

*D'une manière générale, le client devra pouvoir gérer son compte, c'est-à-dire modifier ses coordonnées, ses préférences, ajouter des adresses, consulter ses factures.*

*Attention, très souvent, l'internaute cale au moment d'acheter, car l'effort le plus important à fournir est le renseignement du formulaire, avant l'édition bon de commande! La conception et la présentation de celui-ci seront donc particulièrement soignées pour ne pas rebuter le client.*

*À tout moment, l'internaute peut consulter des pages d'aide contextuelle,*

*ainsi que lancer une recherche dans l'ensemble des pages d'aide. Une visite guidée sera également proposée aux nouveaux visiteurs.*

*Les informations relatives aux produits présentés sur le site proviendront essentiellement de deux sources complémentaires: La première servira à alimenter la base avec tous les nouveaux articles, la seconde à mettre à jour les données qui concernent le prix et l'état du*

CRM	Auteur	Thème	Version	Date MAJ	Page 2
	F.CHATELOT	CNAM-NFE-210	2	09/12/2018	

*stock des produits du catalogue. Ces deux sources externes seront automatiquement chargées dans la base de données de façon périodique. Toutes les autres informations seront saisies manuellement à l'aide d'une petite application intranet dédiée à l'enrichissement des données relatives aux matériaux pour le service commercial.*

*Le panier de l'internaute ne sera pas sauvegardé dans la base de données. Sa durée de vie n'excèdera pas celle de la visite de l'utilisateur.*

*Les données saisies depuis le site web et enregistrées dans la base décriront les coordonnées des clients, ainsi que les caractéristiques de leurs commandes.*

*Les coordonnées des clients seront mémorisées. Dans un premier temps, elles permettront l'envoi du colis correspondant à la commande. Dans un second temps, cela épargnera de les saisir de nouveau lors des prochaines commandes.*

*Toutes les données personnelles seront bien sûr protégées et leur confidentialité sera garantie. Les commandes seront enregistrées, puis traitées ultérieurement par le service clientèle. Le client pourra consulter l'historique de toutes ses commandes*

*La saisie du numéro de carte de crédit par le client devra s'effectuer de manière sécurisée, en cryptant le transfert HTTP, via le protocole SSL. La commande et le numéro de carte seront stockés dans la base, jusqu'au traitement de la commande. La banque concernée validera la transaction. À cette étape, le numéro de la carte de crédit sera supprimé de la base de données.*

1) Spécifier les besoins suivant pour la MOE en structurant un document qui présente les éléments à définir à minima :

VISION DU PROJET  
POSITIONNEMENT  
EXIGENCES FONCTIONNELLES  
EXIGENCES NON FONCTIONNELLES  
CONSTRAINTES DE CONCEPTION

Avec entreprise Architecte

2) Regrouper les exigences en package avec hiérarchisation de risques

Déterminer une matrice de « traçabilité des exigences » au moyens des package de spécifications fonctionnelles pour déterminer la hiérarchisation des tâches à réaliser...

Déterminer les cas d'utilisations (use case)...

CRM	Auteur	Thème	Version	Date MAJ	Page 3
	F.CHATELOT	CNAM-NFE-210	2	09/12/2018	