

E-mails de réponse au client

Table des matières

| | |
|---|---|
| 1 - Contexte..... | 1 |
| 2 - Réponse 1 (première réponse prenant bien note de la menace en production) | 2 |
| 3 - Réponse 2 (seconde réponse informant de la correction du bug)..... | 3 |
| 4 - Réponse 3 (troisième réponse présentant votre nouveau travail : ajout de la fonctionnalité demandée)..... | 4 |

1 - Contexte

Bonjour,

Je vous remercie pour le travail réalisé. Néanmoins nous avons découvert qu'il manquait une fonctionnalité importante que nous aimerions développer. Combien de temps cela vous prendrait-il ?

Nous avons également remarqué des dysfonctionnements (rien n'apparaît lorsque nous lançons Internet Explorer). Nos développeurs ont essayé de résoudre les bugs mais en vain, apparemment. Ils viennent de me dire de vous contacter car les tests sont cassés (je ne sais pas ce que cela signifie mais je transmets) et menacent la production (ça, j'ai bien compris - ils ont travaillé directement sur le site en ligne !).

C'est tout pour aujourd'hui.

Merci.

Cordialement,

Dona Jimena

2 - Réponse 1 (première réponse prenant bien note de la menace en production)

From : jbbaillet@itdev.com
To : djimena@purebeurre.com
Date : 27/01/2022
Subject : bug en production

Bonjour Madame Jimena,

Suite à votre e-mail de ce matin, concernant un dysfonctionnement sur l'application Purebeurre, je tiens à vous apporter les précisions suivantes :

- compte tenu de l'urgence, lié au blocage en production, l'IT-dev a déjà missionné Jean-Baptiste (un des développeurs de l'application, avec lequel vous avez déjà travaillé dans la phase de développement du projet PureBeurre) afin de solutionner le bug.
- Internet Explorer est un navigateur web qui est en fin de vie, et qui ne respecte pas toujours les normes en vigueur.

Je vous recontacte dès que le bug est identifié et corrigé. Nous pourrions alors voir pour cette fonctionnalité qui vous manque.

Bien cordialement

Jean-Baptiste Baillet
chargé du support client
IT-dev

3 - Réponse 2 (seconde réponse informant de la correction du bug)

From : jbbaillet@itdev.com
To : djimena@purebeurre.com
Date : 27/01/2022
Subject : correction du bug

Bonjour Madame Jimena,

Bonne nouvelle, le bug a été trouvé et réparé. Cela a été relativement rapide, car Jean-Baptiste connaît bien le logiciel Purebeurre. La modification a été mise à jour sur la production, et tout refonctionne.

Je vous enverrais le compte rendu d'intervention.

Concernant la possibilité pour l'utilisateur de pouvoir réinitialiser son mot de passe en cas d'oubli de celui-ci. Je vois cette fonctionnalité avec Jean-Baptiste, afin d'estimer la charge de travail, et vous proposer un devis très rapidement.

Je vois aussi avec lui pour le problème avec Internet Explorer. Mais je pense que compte tenu du coût de maintenance et du faible taux d'utilisation de ce navigateur obsolète. Il faudra faire l'impasse sur ce navigateur web (en mettant un message sur la page d'accueil indiquant que l'application Purebeurre ne supporte pas Internet Explorer)

Bien cordialement

Jean-Baptiste Baillet
chargé du support client
IT-dev

4 - Réponse 3 (troisième réponse présentant votre nouveau travail : ajout de la fonctionnalité demandée)

From : jbbaillet@itdev.com

To : djimena@purebeurre.com

Date : 02/02/2022

Subject : fonctionnalité Purebeurre mot de passe

Bonjour Madame Jimena,

La développement de la fonctionnalité de ré-initialisation du mot de passe utilisateur sur l'application Purebeurre est terminé.

Il a fallu refaire certains écrans, cependant le développement a été réalisé dans les délais impartis.

La mise en production se fera demain soir par déploiement continue.

Je reste à votre disposition en cas de problèmes.

Bien cordialement

Jean-Baptiste Baillet
chargé du support client
IT-dev