

PROPOSITION COMMERCIALE

Plateforme de Gestion de Tickets Sur-Mesure

Client	Vigidev
Prestataire	Navi AI Agents (FZCO)
Date	22 décembre 2025
Version	1.0

SOMMAIRE

- 1. Contexte et objectifs
- 2. Périmètre fonctionnel
- 3. Spécifications techniques
- 4. Livrables
- 5. Planning prévisionnel
- 6. Tarification
- 7. Conditions
- 8. Évolutions futures (V2+)
- 9. Prochaines étapes

1. Contexte et objectifs

Vigidev, fabricant français de systèmes de sûreté depuis 2009, souhaite optimiser la gestion des demandes de support et de développement avec ses clients (installateurs, bureaux d'études, utilisateurs finaux).

Objectifs de la plateforme :

- Centraliser toutes les demandes clients en un point unique
- Offrir une visibilité en temps réel aux clients sur l'avancement de leurs tickets
- Structurer le travail de l'équipe technique (techniciens, développeurs)
- Historiser toutes les interactions et interventions
- Améliorer la réactivité et la satisfaction client

2. Périmètre fonctionnel

2.1 Portail Client

Authentification

- Inscription par email avec confirmation
- Connexion sécurisée (email + mot de passe)
- Récupération de mot de passe

Gestion des projets

- Visualisation des projets attribués par Vigidev
- Informations projet : nom, adresse, nombre de tickets

Gestion des tickets

- Création de ticket sur un projet attribué
- Champs : titre, description détaillée, priorité (basse/moyenne/haute/urgente)
- Upload de fichiers (images, vidéos courtes max 10s, PDF)
- Suivi en temps réel du statut
- Fil de discussion avec l'équipe Vigidev
- Timeline historique des actions et changements de statut
- Notifications par email (nouveau message, changement de statut)

2.2 Portail Équipe Vigidev

Rôles et permissions

Fonctionnalité	Technicien	Développeur	Admin
Voir tous les tickets	✓	✓	✓
S'assigner un ticket	✓	✓	✓
Partager avec un dev	✓	—	✓
Partager avec admin	✓	✓	—
Changer le statut	✓	✓	✓
Notes internes	✓	✓	✓
Gérer les projets	✓	—	✓
Gérer les clients	—	—	✓
Dashboard analytics	—	—	✓
Inviter des membres	—	—	✓

Workflow des statuts

Nouveau → Pris en charge → En cours → En attente client → Résolu → Clôturé

Dashboard Admin

- Tickets ouverts / résolus (période configurable)
- Temps moyen de résolution
- Répartition par priorité (graphiques)
- Tickets par membre de l'équipe
- Alertes : tickets urgents non assignés

2.3 Fonctionnalités transverses

Temps réel

- Mise à jour instantanée des tickets, messages, statuts
- Synchronisation entre tous les utilisateurs connectés

Notifications email

- Nouveau ticket créé (→ équipe)
- Changement de statut (→ client)
- Nouveau message (→ autre partie)
- Ticket assigné (→ personne assignée)
- Préférences configurables par utilisateur

Sécurité

- Authentification sécurisée (Supabase Auth)

- Isolation des données par client (Row Level Security)
- Chiffrement des données en transit (HTTPS)
- Fichiers accessibles uniquement aux participants du ticket

3. Spécifications techniques

Composant	Technologie
Frontend	Next.js 14 (React) + TypeScript + Tailwind CSS
Backend/BDD	Supabase (PostgreSQL, Auth, Realtime, Storage)
Hébergement	Google Cloud Platform (Cloud Run)
Notifications	Supabase Edge Functions + Resend
Domaine	Sous-domaine Vigidev (ex: tickets.vigidev-france.com)

Compatibilité

- Navigateurs : Chrome, Firefox, Safari, Edge (versions récentes)
- Responsive : Desktop, tablette, mobile

4. Livrables

- **Code source** : Accès complet au repository GitHub (propriété Vigidev)
- **Application déployée** : Plateforme en production sur GCP
- **Base de données** : Instance Supabase configurée avec toutes les tables et règles
- **Documentation technique** : Guide de déploiement, variables d'environnement, architecture
- **Guide utilisateur** : Documentation d'utilisation pour clients et équipe

5. Planning prévisionnel

Phase	Contenu	Durée
Phase 1	Structure projet, authentification, base de données	1 semaine
Phase 2	Gestion projets et clients, attributions	1 semaine
Phase 3	Système de tickets, chat, uploads	1.5 semaines
Phase 4	Vue Kanban, dashboard admin, historique	1 semaine
Phase 5	Temps réel, polish, tests, déploiement	1 semaine
Phase 6	Notifications email	0.5 semaine
TOTAL		6 semaines

Planning indicatif, susceptible d'ajustements selon les retours et validations.

6. Tarification

6.1 Développement (prix fixe)

Poste	Montant
Développement plateforme complète (Phases 1-6)	8 500 €
Configuration infrastructure (Supabase, GCP, domaine)	500 €
Tests, recette, mise en production	500 €
Documentation technique et utilisateur	500 €
TOTAL DÉVELOPPEMENT	10 000 € HT

6.2 Abonnement mensuel

Service	Montant
Hébergement GCP (Cloud Run + Edge Functions)	Inclus*
Hébergement Supabase (Plan Pro recommandé)	~25 €/mois**
Maintenance applicative	200 €/mois
Support technique (2h/mois incluses)	100 €/mois
Mises à jour de sécurité	Inclus
Sauvegardes quotidiennes	Inclus
TOTAL ABONNEMENT	350 € HT/mois

*GCP : coûts très faibles pour ce volume (~5-15€/mois), intégrés dans la maintenance

**Supabase : facturé directement par Supabase, peut être sur le compte Vigidev

6.3 Heures supplémentaires

Au-delà des 2h de support incluses : **90 € HT/heure**

7. Conditions

7.1 Modalités de paiement

- 40% à la signature (4 000 €)
- 40% à la livraison de la V1 fonctionnelle (4 000 €)
- 20% après recette et mise en production (2 000 €)
- Abonnement : facturation mensuelle

7.2 Propriété intellectuelle

- Le code source développé est la propriété exclusive de Vigidev
- Accès complet au repository GitHub
- Liberté totale de modification, évolution, ou changement de prestataire

7.3 Ce qui est inclus

- Développement des fonctionnalités décrites dans ce document
- 2 cycles de révisions par phase
- Formation utilisateur (1h visio)
- Support par email pendant le développement
- 30 jours de garantie bugs après mise en production

7.4 Ce qui n'est pas inclus (options futures)

- Application mobile native (iOS/Android)
- Intégration avec Octopus ou autres logiciels Vigidev
- SSO / Authentification entreprise
- Multi-langue
- API publique pour intégrations tierces

8. Évolutions futures (V2+)

À discuter selon les besoins identifiés après utilisation de la V1 :

- Intégration avec le logiciel Octopus
- Application mobile
- Rapports PDF automatiques
- Base de connaissances / FAQ intégrée
- Système de satisfaction client post-résolution
- Tableaux de bord personnalisables
- SLA avancés avec reporting automatisé
- Agent IA : rôle automatisé capable de répondre aux questions simples des clients, libérant les équipes techniques, avec escalade intelligente vers un technicien ou développeur si nécessaire

9. Prochaines étapes

1. Validation de cette proposition par Vigidev
2. Signature du devis et versement de l'acompte
3. Réunion de cadrage (1h) pour valider les workflows et priorités
4. Démarrage du développement

Contact

Haris

Navi AI Agents (FZCO)

Building A1, Dubai Digital Park, Dubai Silicon Oasis, Dubai, United Arab Emirates

Email : administration@naviassistant.ai

Tél. France : +33 6 86 66 24 45

Tél. UAE : +971 58 267 9457

Coordonnées bancaires

Compte Euro

Titulaire	NAVI AI AGENTS - FZCO
Numéro de compte	9255959823
IBAN	AE620860000009255959823
BIC	WIOBAEADXXX
Adresse banque	Etihad Airways Centre 5th Floor, Abu Dhabi, UAE

Proposition valable 30 jours à compter de la date d'émission.