

Takatoukité

# Cahier des charges

Web Application - ERP

MERLIERE VANHOEKE SEBASTIEN / BLONDY CYRIL  
4-1-2020

## Table des matières

Analyse du besoin .....	3
Fonctionnalités attendues .....	4
Choix techniques.....	5
Backlog produit .....	6
Délais / Budget.....	9
Bilan .....	10

## Présentation métier : Support

L'entreprise Takatoukité, spécialisée dans l'offre de services d'hébergement web a récemment décider d'intégrer un ERP. Depuis, les demandes d'intervention au service support de l'entreprise à subit une augmentation soudaine.

Les employés en charge du support doivent prendre en charge les demandes d'aide ainsi de gérer les incidents recenser par des clients ou par des employés d'autres service de l'entreprise. Pour réaliser leur travail dans de meilleures conditions, ils ont besoin d'un système de suivi des interventions.

## Analyse du besoin

<b>Problème</b> Quels sont les 3 principaux problèmes que vous souhaitez résoudre ?  Augmentation du nombre de demande d'intervention mais aucun moyen de suivi.	<b>Solution</b> Quelles sont les 3 principales solutions apportées par votre offre pour répondre aux problèmes ou aux besoins de vos clients ?  Application web, adaptative, donnant de la visibilité sur les demandes d'intervention.	<b>Proposition de valeur unique</b> En quoi votre offre répond-elle efficacement aux besoins du marché ? En quoi est-elle différente et meilleure que les autres ?  Maintenabilité Adapté au besoin	<b>Avantage compétitif</b> En quoi avez-vous une longueur d'avance sur la concurrence ? Comment vous protégez-vous d'elle ?  Une meilleure visibilité Plus d'efficacité	<b>Segments de clientèle</b> Qui sont vos clients ? Peuvent-ils être segmentés ?  Service informatique
<b>Alternatives existantes</b> Comment ces problèmes sont-ils actuellement résolus ?  Rester dans la situation actuelle ou acheter ou louer une solution externe.	<b>Indicateurs de performance</b> Quels indicateurs clés devez-vous surveiller en priorité pour vérifier la viabilité de votre activité ?  Temps de prise en charge d'une demande d'intervention	<b>Votre «Pitch»!</b> Quel est le «minimal pitch» de votre activité ? Décrivez-la en un slogan !  Une solution permettant une automatisation des demandes pour plus de réactivité et offrant un suivi adapté.	<b>Canaux</b> Par quels canaux de communication et de distribution touchez-vous vos clients ? Quels sont les temps forts de la relation client ?  Application web disponible sur tout type de terminaux.	<b>Utilisateurs pionniers</b> Qui seront vos early adopters ?  Jury
<b>Coûts</b> Quels sont les coûts (ponctuels et récurrents) liés au lancement et au fonctionnement de votre activité ?  6 jours/homme		<b>Sources de revenus</b> D'où vient l'argent ? Qui paie ?  Interne		

Adaptation Française par Laurent Demontiers (<http://ldemontiers.com>) du "Lean Canvas" de Ash Maurya ([www.leancanvas.com](http://www.leancanvas.com)), qui est lui-même une adaptation du "Business Model Canvas" ([www.businessmodelgeneration.com](http://www.businessmodelgeneration.com)) d'Alexander Osterwalder. Le Lean Canvas est sous licence Creative Commons Attribution Share Alike 3.0 Un-ported License. Le détail de la licence est disponible ici : <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>

## Fonctionnalités attendues

A la demande de la direction, les fonctionnalités suivantes devront apparaître dans la solution finale :

- Vue en liste
- Filtre
- Tri
- Vue détaillée
- Ajouter une intervention
- Édition
- Édition rapide
- Supprimer une intervention
- Pagination
- Moteur de recherche

## Choix techniques

L’affichage se faisant dans une page web, nous utiliserons HTML et CSS afin de le mettre en place. Ceux-ci étant simples et rapides à déployer dans le cas qui nous intéresse.

Afin d’enregistrer les informations, durant la première phase du projet, nous avons choisi d’utiliser des fichiers dans lesquels seront enregistrés des JSON afin d’avoir un accès rapide à l’information, et ne nécessitant aucune configuration particulière (contrairement à une base de données par exemple).

Le JavaScript permettant de récupérer ces informations nativement de façon structurée sera employé pour la gestion des fichiers, mais sera également être employé dans le cadre de fonctionnalités qui dépasse le domaine de l’affichage.

## Backlog produit



- Vue en liste :
  - En tant que membre du support informatique, je pourrai afficher la liste des demandes d'interventions sous la forme d'un tableau, pour en améliorer la visibilité.
- Filtre :
  - En tant que membre du support informatique, je pourrai filtrer la liste des interventions par colonne, pour sélectionner les plus pertinentes.
- Tri :
  - En tant que membre du support informatique, je pourrai ordonnancer les interventions par colonne, afin d'avoir une meilleure visibilité sur la priorité des demandes.
- Vue détaillée :
  - En tant que membre du support informatique, je pourrai afficher les détails d'une intervention donnée, pour bien comprendre les conditions du problème remonté.
  - Chaque intervention est composée de :

- Un numéro d'identification unique,
  - Une date de création,
  - Le nom de la personne qui a créé le ticket,
  - Le nom de la personne qui prend en charge le ticket,
  - Un titre,
  - Une description détaillée du problème,
  - Une date de prise en charge,
  - Une date de clôture.
  - Les échanges entre le support et le client sous forme de Q/R. (modifiable par le support et le client).
- Ajouter une intervention.
    - En tant que client, je pourrai ajouter une intervention, pour signaler un problème au support.
  - Édition :
    - En tant que client, je pourrai éditer en détails une intervention, pour corriger des erreurs que j'aurais faites et interagir avec le support.
    - En tant que service clientèle, je pourrai éditer en détails une intervention, pour corriger des erreurs qu'un client aurait faites.
    - En tant que support informatique, je pourrai éditer en détails une intervention, pour communiquer sur l'avancement des correctifs.

Les informations détaillées sont :

- Le nom de la personne qui prend en charge le ticket, (modifiable uniquement par le support informatique)
  - Une description détaillée du problème, (modifiable uniquement par le client et le service clientèle)
  - Une date de prise en charge, (modifiable uniquement par le support informatique)
  - Les échanges entre le support et le client, sous forme de Q/R, (modifiables par le client et le support informatique)
  - Une date de clôture (modifiable uniquement par le support).
- Édition rapide :
    - En tant que client, je pourrai éditer rapidement les informations principales d'une intervention, pour corriger des erreurs que j'aurais faites.
    - En tant que service clientèle, je pourrai éditer rapidement les informations principales d'une intervention, pour corriger des erreurs qu'un client aurait faites.
    - En tant que support informatique, je pourrai éditer rapidement les informations principales d'une intervention, pour communiquer sur l'avancement des correctifs.

Les informations 'simples' sont :

- Un numéro d'identification unique, (non modifiable)



- Une date de création, (non modifiable)
  - Le nom de la personne qui a créé le ticket, (modifiable par le client et le service clientèle)
  - Un titre.
- En tant que support informatique, je pourrai supprimer une intervention, pour libérer de l'espace après résolution de celle-ci.
  - Pagination :
    - En tant que support informatique, je pourrai visualiser les résultats par page, afin de simplifier l'affiche.
  - Moteur de recherche :
    - En tant que support informatique, je pourrai rechercher de manière globale n'importe quel mot clé relatif à une intervention, pour accéder facilement à une intervention en particulier.
  - Interface de connexion :
    - En tant que support informatique, je pourrai m'identifier en tant que membre du support informatique, de sorte que je puisse accéder aux fonctionnalités qui me sont réservées uniquement,
    - En tant que service clientèle, je pourrai m'identifier en tant que membre du support informatique, de sorte que je puisse accéder aux fonctionnalités qui me sont réservées uniquement,
    - En tant que client, je pourrai m'identifier en tant que membre du support informatique, de sorte que je puisse accéder aux fonctionnalités qui me sont réservées uniquement.

## Délais / Budget

L'équipe dispose de trois jours pour fournir le Proof Of Concept. Deux hommes seront mobilisés pendant cette période.

Par contre, en ce qui concerne l'hébergement, le coût de celui-ci sera inclus dans les charges fixes de l'entreprise, puisque l'hébergement proposé est suffisant au regard de la solution finale. En effet, une externalisation de ce service n'apporterait aucun avantage et coûterait forcément plus cher.

	Coût unitaire	Quantité	Total
Jours homme (Salaire moyen : 1500 € net par mois)	75 €	6	450 €

## Bilan

