Le cahier de charges

# Contexte et définition du problème.

On a de plus en plus d'appels techniques à gérer. Aujourd'hui tout est consigné dans un fichier Excel que l'on partage. Et cela pose plein de problèmes : on ne peut pas travailler dessus plusieurs en même temps, ce n’est pas très aisé de retrouver les contacts précédents... De plus, lorsque l'on doit partager des informations entre collègues du service technique, on le fait par email, mais cela devient vite le fouillis : on ne retrouve pas les messages, chacun possède sa méthode de classement, pas de suivi...). Et comme pour les années à venir la relation client est la priorité stratégique de la société, ce point est à travailler d'urgence.

# Objectif.

Nous voulons offrir un meilleur service dans nos réponses aux clients à l'aide d'un véritable outil de gestion des demandes. Aujourd'hui nous visons d’améliorer leur taux de satisfaction après la mise en place du nouvel outil.

# Périmètre.

Nous nous concentrons sur les échanges de demandes entre nos partenaires en France et notre équipe en Tunisie.

# Cycle de vie de la demande.

1. Réception d’une demande.
2. Demande ordinaire.

* Rectification, modification, négociation.
* Demande annulé.
* Demande accepté.

1. Demande urgente.

* Modification de la planification si nécessaire.
* Retour aux demandes ordinaires.

1. Effectuer le travail demandé.
2. Envoie du test (avec des remarques à signaler imprimé écran ou d’autre fichier).
3. Réception de la réponse du test.
4. Réponse positive : clôture de la demande.
5. Réponse négative : retour à l’étape 2. (modification, changement de concept).

# Problèmes.

* Pas de plateforme de communication fluide.
* Confusion dans l’affectation des demandes.
* Les demandes ne sont ni triées ni classées, pas d’historique clair.
* Il n’y a pas la possibilité de commenter la même photo par deux personnes.

# Services.

* Gestion des contacts.
* Gestions des demandes : affectation, consultation, trie, annulation, suivi…
* Catalogue des produits.
* Mailing.
* Un requêteur : à travers une interface.
* Documentation commerciale et marketing : création de documentation type.
* Veille concurrentielle : surveillance des forces et faiblesses.
* Gestion territoires commerciaux : répartition des représentants sur les territoires.
* Reporting, Analyses, statistiques => des graphes, histogrammes avec possibilité d’impression.
* Suivi et trace des opérations effectuées.
* Import/export des données.
* Alertes
* Les droits et rôles utilisateur.

# Description des services.

Gestion des contacts : à travers un système de fiche qui regroupe toutes les informations d'un contact (nom, prénom, adresse, âge, profession, adresse e-mail, etc.).

Catalogue des produits : les tarifs multiples de façon centralisés afin d'augmenter la cohérence, d'offrir un accès aisé aux données produites et aux informations de tarification précises.

Mailing : soit l'envoi en nombre d'un document. Le mailing est dit " personnalisé " si on utilise des champs pour modifier le message en fonction du destinataire. En général, utilisé avec une liste d'adresses de diffusion.

Requêteur : c'est à dire un système qui permet de réaliser des requêtes de manière aisée (sans connaître le langage SQL ou QBE spécifique aux bases de données), à travers une interface ergonomique.

Alertes : soit un type de messages ou notifications visant à informer les utilisateurs (en général, suite à une modification des informations dans la base de données).

Les droits et rôles utilisateur : c'est à dire la définition des profils utilisateurs possibles, en fonction de leur droit d'accès à l'information, de leur statut hiérarchique et donc le niveau de responsabilité.

# Ergonomie.

* Utiliser le user expérience pour positionner les composants de nos interfaces
* L’application doit être responsive.
* faire des interfaces plus réactives et « one page », c’est-à-dire sans rechargement de la page.
* Des interfaces avec des fonctionnalités ciblées et présentées d’une façon un peu cool.

# Architecture Fonctionnelle.