

The logo for CERTIF ACADEMY, featuring the text "CERTIF ACADEMY" in white, uppercase letters on a solid teal square background.

CERTIF
ACADEMY

Ressources

Cahier des charges et
expression de besoin

Table des matières

Cahier des charges fonctionnel	3
Présentation de la société	3
Concurrents.....	3
SWOT.....	4
Rôles des interlocuteurs.....	4
Sujet de la demande.....	4
Vos attentes générales.....	5
Les objectifs du site	5
Vos cibles.....	6
Langues	7
Nom de domaine.....	7
Arborescence.....	8
Zoning du site	8
Fonctionnalités.....	9
Responsive.....	9
Budget prévisionnel.....	9
Planning.....	9
Cahier des charges technique.....	11
Intégration avec des systèmes tiers	11
Compatibilité & Maintenance.....	11
Hébergement.....	11

Cahier des charges fonctionnel

Présentation de la société

- Entité, coordonnées
- Date de création
- Chiffre d'affaire
- Nombre de salariés, organigramme
- Expertise, métier, activité
- Prestations, produits et services
- Présence à l'international
- Références clients

Concurrents

Nom(s) des concurrent(s)

- concurrent 1 :
- concurrent 2 :
- concurrent 3 :

Site web

- concurrent 1 :
- concurrent 2 :
- concurrent 3 :

Ce que vous aimez et ce que vous n'aimez pas

- concurrent 1 :
- concurrent 2 :
- concurrent 3 :

Différenciation

- concurrent 1 :
- concurrent 2 :
- concurrent 3 :

SWOT

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none">■ Capacité d'innovation■ Leadership : croissance, part de marché■ Qualité : taux de satisfaction sur produit■ Compétitivité : commerciale, technologique, etc.■ Coûts fixes bas■ Employés hautement qualifiés■ Etc.	<ul style="list-style-type: none">■ Faible capacité financière■ Faible notoriété, image de marque■ Déséquilibre du portefeuille de produits■ Grande dépendance à un fournisseur■ Base de clients réduite■ Système informatique dépassé■ Taux de rotation du personnel élevé■ Etc.
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none">■ Marchés ou segments en croissance■ Marchés ou segments à fort potentiel■ Nouvelles technologies■ Réglementation favorable■ Nouvelles chaînes de distribution■ Changement de comportement des consommateurs■ Etc.	<ul style="list-style-type: none">■ Concurrence directe et élargie■ Nouveaux entrants■ Législation peu favorable■ Marchés matures ou en décroissance■ Chute des prix en raison d'un excès de la production■ Activité économique faible■ Etc.

Rôles des interlocuteurs

- DSI
- Comptable
- Webmaster
- Gérant
- Alternant...

Sujet de la demande

- Création, reprise ou refonte d'un site internet
- Création, reprise ou refonte d'un site e-commerce
- Création d'un intranet ou d'un extranet
- L'adresse du site à refondre ou à créer : <http://www.mondomaine.fr>
- CMS : wordpress, joomla, prestashop, magento, drupal...
- Version du CMS

Vos attentes générales

- Améliorer votre visibilité
- Apporter des contacts qualifiés
- Présenter vos vidéos
- Donner des informations à vos revendeurs et/ou clients :
- visualiser l'état des stocks de vos produits
- visualiser leurs factures
- développer un programme de parrainage
- Recevoir des demandes de documentations
- Fidéliser vos clients
- Vendre en ligne
- Promouvoir votre agence ou vos points de ventes
- Être un support commercial pour les commerciaux
- Améliorer le taux de concrétisation client avec des éléments de réassurance
- Dépasser vos concurrents
- Se développer à l'international, si oui, à préciser...

Les objectifs du site

Objectifs cognitifs

- Développer la notoriété de...
- Faire connaître...
- Faire connaître les services, l'expertise et les produits...
- Lever les freins éventuels au processus de...
- Accroître...

Objectifs affectifs

- Faire préférer la société à celle des concurrents
- Optimiser le capital sympathie envers la marque
- Démontrer aux clients l'investissement humain de leur prestataire
- Donner envie aux recrues potentielles de postuler

Objectifs conatifs

- Optimiser le taux de transformation
- Déclencher la prise de contact : formulaire web et téléphone
- Inciter à la demande d'une démonstration produit
- Générer de nouveaux prospects

Vos cibles

- Cible principale : hommes et/ou femmes intéressé(e)s par...
- Coeur de cible : âges, catégories socioprofessionnelles, emplacements géographiques...
- Cible secondaire : particuliers et/ou entreprises, fournisseurs, candidats, journalistes, bloggeurs...

Nous allons voir cela plus en détails dans le cours de personnas

Chloé Briand

Age 24 ans

Métier Chef de projet junior

Situation Célibataire

Ville Nantes

Caractère Enjouée

Ordonnée Sociable Aventurière



"Le voyage permet la découverte d'un monde nouveau et de cultures qui nous sont encore inconnues."

Centres d'intérêt

Culture Amis

Voyages

Gastronomie

Objectifs

- Vie sociale épanouie
- Contribution à un monde meilleur
- Découverte culturelle

Insight

- J'aimerais pouvoir voyager sans limites
- Car j'aime découvrir de nouveaux horizons
- Mais mes amis ne sont pas toujours disponibles

Bio

Après avoir obtenu son diplôme à Nantes, Chloé a intégré une petite agence de publicité en tant que chef de projet junior.

Elle s'intéresse beaucoup à la culture, à la nature et à la gastronomie. C'est une personne qui est souvent connectée et qui aime toujours tester de nouvelles choses, que ce soit des expériences, des plats... Elle aime beaucoup voyager, visiter et partir à la rencontre de nouveaux visages qui adoptent un mode de vie différent du sien.

Attentes

Accessibilité - +

Efficacité - +

Technologie

Internet

App Mobile

Réseaux sociaux

www.sitew.com

ELODIE



Persona primaire

Ses attentes

- Travailler au calme.
- Pouvoir par moment travailler avec ses camarades.
- Utiliser son PC portable.
- Accéder au Wifi.
- Brancher son ordinateur.
- Accéder à des revues ou livres sur place.

Ses frustrations

- Pas assez de prises de courant disponibles.
- Mauvaise connexion Wifi à certains endroits de la BU.
- Pas de pause café possible en dehors d'un espace enfumé.
- Peu d'espaces de travail en groupe.

Bio

Elodie est en L3 de Lettres modernes. Elle a d'abord réalisé ses deux premières années universitaires à Nancy, puis pour suivre un cursus de meilleur qualité, elle s'est inscrite à l'Université de Metz. Certains jours, en fonction de son emploi du temps, elle dispose de 2 à 5 heures de "creux" pendant lesquelles elle aime aller à la BU pour travailler. Il lui arrive même de venir le samedi matin, afin d'éviter de déranger (et d'être dérangée par) les colocataires de son appartement qu'elle loue au centre de Metz.

Personnalité

Introvertie		Extrovertie
Conservatrice		Créatrice
Passive		Active
Non fumeuse		Fumeuse
Isolée		Sociale

Technologies utilisées

Smartphone	
Ordinateur portable (MacBook)	
Tablette	
Internet	

"La BU est un endroit calme, dans lequel je me sens en sécurité et performante. Je galère toutefois pour brancher mon PC, sans lequel je ne peux vraiment travailler."

Age : 22 ans
Travail : Job étudiant au Mc Do
Situation : Célibataire
Domicile : Metz
Filière : L3 Lettres modernes

www.lescahiersdelinnovation.com

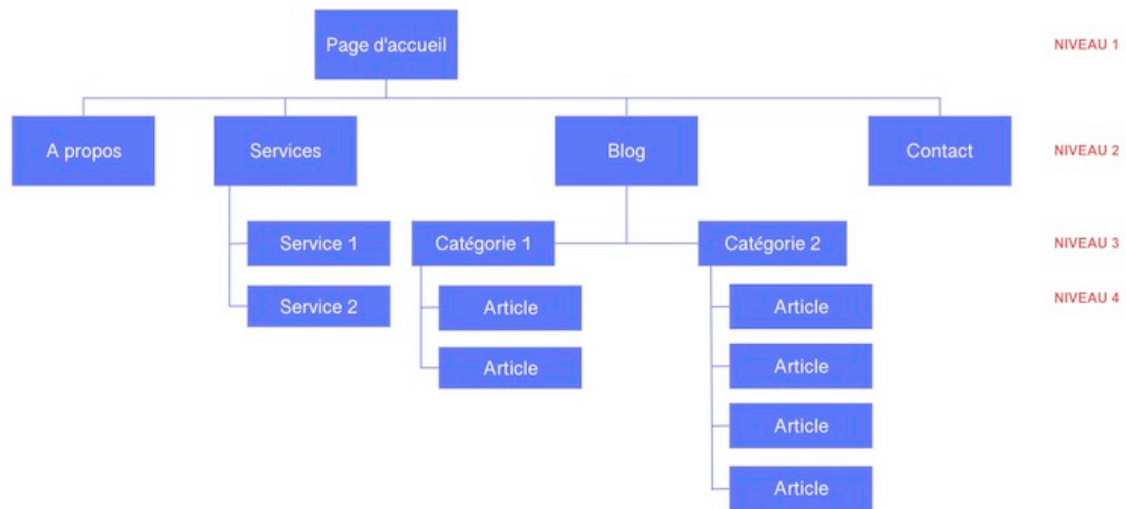
Langues

- Français
- Anglais
- Autres : préciser

Nom de domaine



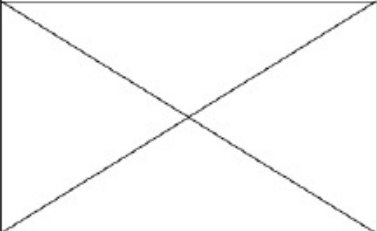
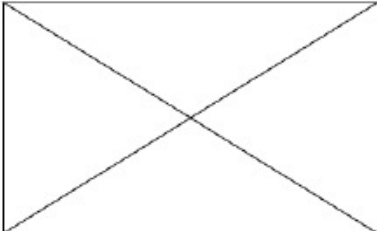
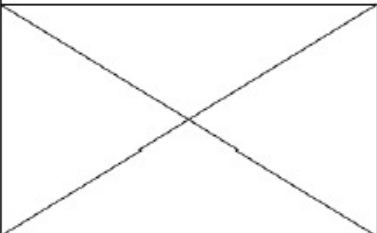
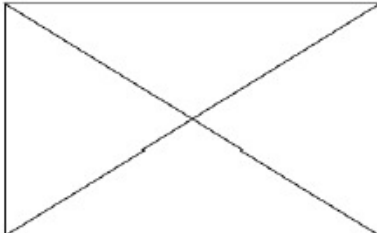


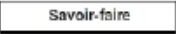

- Achat du nom de domaine et extensions : www.mondomaine.fr (.com, .net...)

Arborescence



www.codeur.com

Zoning du site

		Français / Anglais	
Fabriquant de Packaging Métallique pour la cosmétique			
Accueil	Packaging	Composants	Réalisations
Entreprise			
Contact			
Réalisation d'un vaporisateur pour 			
			
			
		Description du projet 	
		Client 	
		 	
Pied de page avec coordonnées de l'entreprise			

L'arborescence, ainsi que le zoning d'un site permettra à l'Agence web de deviser plus précisément le maquettage, et les différentes fonctionnalités qui seront intégrées.

Fonctionnalités

- Lister les fonctions de service et les fonctions de contrainte ici.

Responsive

Le site doit être optimisés pour le smartphones et tablettes les plus répandus du marché.

Budget prévisionnel

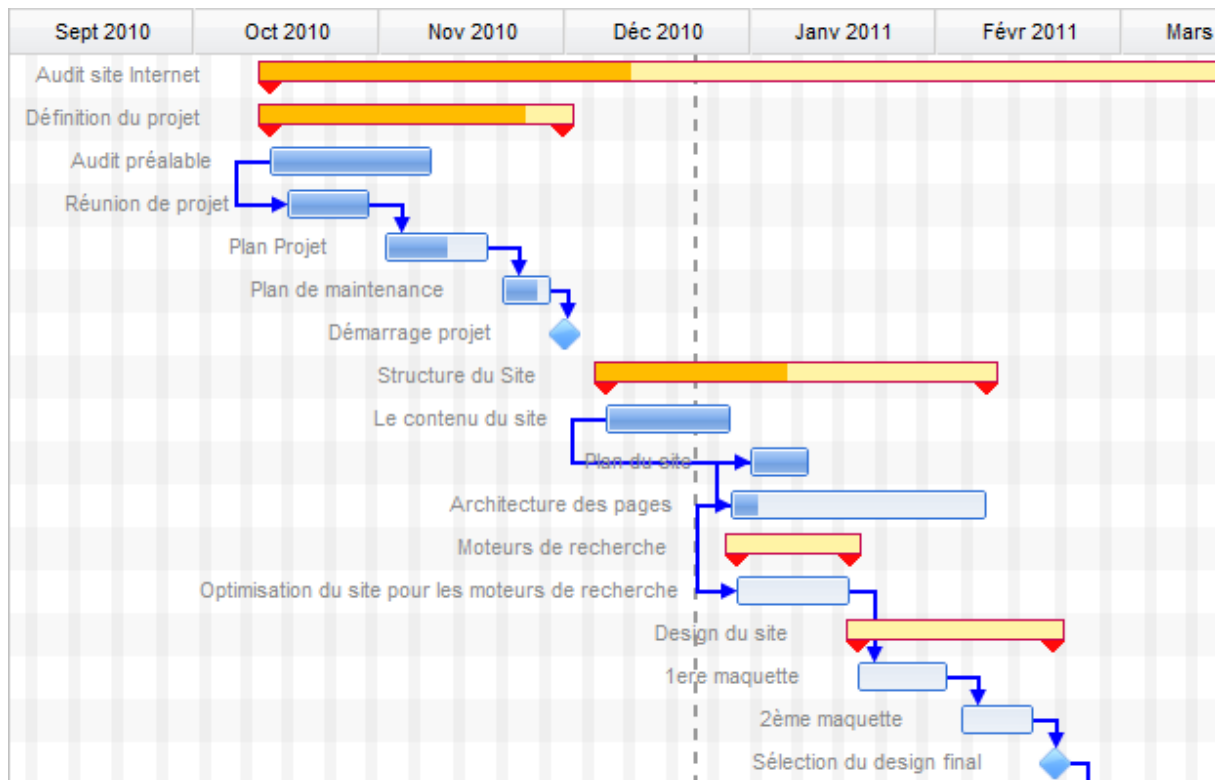
Ici, il s'agit de préciser au mieux l'ensemble ou la ventilation de votre enveloppe budgétaire pour éviter des devis inadaptés :

Montant total du projet

- le développement en € ou en FTE
- la communication en € ou en FTE
- le graphisme en € ou en FTE
- la gestion en € ou en FTE

Planning

- Diagramme de Gantt



fr.projectpro.eu

Cahier des charges technique

Intégration avec des systèmes tiers

- Si vous utilisez des logiciels de gestion interne qui nécessite la création de passerelle, pensez à détailler les versions, les flux...
- Logiciel e-mailing
- Logiciel CRM
- Logiciel de gestion type ERP
- Moyens de paiement : banques, Paypal...
- Moyens de livraison : TNT, Colissimo, Point relais...

Compatibilité & Maintenance

- Technologies et logiciels à utiliser : CMS, version du CMS...
- Langages de programmation : PHP, Java, Ajax...
- Compatibilité avec l'ensemble des des navigateurs
- Administration du site...

Hébergement

- Choix de l'hébergeur, installation & Paramétrage
- Monitoring : suivi et gestion en cas d'incident
- Sauvegarde des données et historique des sauvegardes
- Récupération après arrêt et infogérance...
- Si plateforme spécifique, préciser si préférence : OVH, 1&1...