

Cahier des charges : ERP

1°) Contexte et présentation du projet

Développement d'un progiciel de gestion intégré (ERP) pour l'offre "Parlons Économie d'Énergie".

Présentation de l'entreprise

Cercle Énergie propose des services qui réconcilie intérêts personnels et enjeux collectifs.

Nous souhaitons nous inscrire comme un challenger sérieux sur le marché de la transition énergétique, et ce en offrant à nos clients des subventions payées par l'état et les pollueurs

Nous nous chargeons de toute la procédure pour mettre clients et artisans en relation.

Nous sommes également les médiateurs entre les clients et les artisans : nous prenons en charge toute la gestion des projets, afin de permettre à nos clients de faire leurs travaux l'esprit tranquille.

Les relations que nous avons avec nos clients et nos techniciens est notre clef de voûte : un esprit de confiance permet la création des plus grands projets.

Notre objectif sur le long terme, est de proposer aux particuliers des alternatives peu coûteuses, durables, et éthiques, via le biais d'offres diverses.

Nous nous démarquons par notre éthique : une totale transparence avec nos clients. Nous leur parlons d'égal à égal, d'humain à humain.

C'est une société spécialisé dans la transition énergétique : nous apportons des économies d'énergie à des clients qui souhaitent passer le cap de la rénovation énergétique

Nous sommes partenaires EDF, TOTAL et BUTAGAZ ; nous sommes reconnus garants de l'environnement.

Nous sommes pour l'instant présents en Ile-De-France, mais il est prévu d'ouvrir d'autres agences sur le territoire français.

Contexte :

Création d'un logiciel de gestion au sein du programme "Parlons Économie d'Énergie" permettant l'automatisation de certaines étapes de la réalisation d'un dossier d'étude énergétique, et facilitant le travail et la communication entre les différents acteurs.

Objectif :

Amélioration de la rentabilité et de la visibilité pour les différents acteurs, automatisation des devis/factures, avec un back office permettant d'avoir la main sur la globalité du processus, ainsi qu'un système de hiérarchie offrant différentes fonctionnalités aux différents acteurs

Profils d'utilisateurs :

- Administrateur (Gérant)
- Utilisateurs réguliers (Assistant gestion, responsable commercial, commerciaux, opérateurs, techniciens)
- Visiteurs réguliers (client)

2°) Besoin et contraintes liés au projet

Besoins fonctionnels :

Il y aura **7 types d'utilisateurs** (donc création de comptes à différentes échelles hiérarchique):

1. **Le gérant** : il aura une visibilité absolue sur le processus de réalisation des dossiers. Il est en lien avec tous les acteurs et peut interagir avec chacune des phases du processus
il aura donc comme fonctionnalité :
 - a. Créer/modifier/effacer les comptes
 - b. Avoir accès aux données clients (factures, devis, dossier d'étude énergétique, infos personnelles, ect)
 - c. une messagerie pouvant échanger avec tout le monde
 - d. Accès total à l'agenda et au différents plannings, création/modification/suppression d'événement/de rendez-vous.
 - e. envoyer des notification à n'importe quel autre membre
 - f. Avoir accès un un historique des actions de chacun des membres
 - g. et enfin à la possibilité de changer des paramètres globaux, comme la couleur ou les valeurs des constantes dans les formules mathématiques, ainsi que créer de nouvelles alertes en choisissant la fréquence.
2. **L'assistant gestion** : il aura une visibilité moindre mais sera en communication directe avec le gérant, les commerciaux, et les clients. Il aura :
 - a. Une messagerie pour dialoguer avec le gérant, les responsables commerciaux, et les clients

- b. Libre accès à l'agenda global et création/modification/suppression d'événement divers
 - c. Modification/impression des Devis/dossier d'études énergétique/Certificat d'économie d'énergie/Factures des clients
 - d. il aura la capacité de créer des comptes, mais demandera une confirmation par le gérant pour tous les comptes (Hors client)
 - e. il recevra des alertes pour commander les cadeaux des clients / commerciaux
 - f. Il recevra une alerte à chaque parrainage, et pourra ajouter directement le compte client
3. **Les responsables commercial** : Ils auront une interface qui tournera autour de la gestion des commerciaux :
- a. La messagerie pour être en communication avec les différents modules
 - b. L'agenda des commerciaux : Création, modification et suppression d'événements/rendez-vous pour les commerciaux uniquement
 - c. un onglet spécialement conçu pour suivre les commerciaux (connaître leurs prochains rdv, leur portfolio et les photos de chantiers)
4. **Les commerciaux** : Ils auront une interface personnalisée avec :
- a. l'accès aux fichiers tels que le catalogue pour présenter les produits au client
 - b. Leur agenda et le niveau d'avancement du dossier pour ses clients
 - c. Accès au serveur contenant les dossiers et autres informations relatives au client (lecture/écriture) et proposer automatiquement l'offre la plus adaptée (ou sinon, laisser le client personnaliser son dossier)
 - d. Capacité de dépôt de fichier images (photo)
 - e. Contact via un système de messagerie avec les clients
 - f. Liste de cadeau (mini catalogue) à débloquer par un système de points en fonction des dossiers complétés..
5. **Les techniciens** :
- a. Capacité de dépôt de fichier photos/vidéos permettant au gérant de vérifier avant/pendant/après les travaux
 - b. Planning installation chez les clients
6. **Les clients** : Ils disposent d'une interface clair et simple d'utilisation
- a. Contact avec le gérant, l'assistant gestion, et le commercial via la messagerie
 - b. Dispose d'une visibilité sur l'avancement de son dossier et de ses subventions

- c. Capacité de parrainer des amis/proches via un système d'envoi des coordonnées de l'ami/proche en question (nom prénom adresse mail téléphone)
- d. Présence d'un chat-box pour répondre aux questions les plus triviales
- e. Réalisation du paiement via l'application
- f. Liste de cadeau (mini catalogue) à débloquer par un système de points en fonction des amis parrainés.
- g. Alerte client : "Pensez à déclarer vos travaux d'amélioration énergétique pour profiter du CITE" (après travaux)

7. **Les Call-Centers :**

- a. Aucune visibilité sur le reste du processus, leur interface doit se limiter à envoyer les informations/coordonnées d'un client qu'ils auraient démarchés.

Contraintes :

- Le logiciel se voudra être potentiellement évolutif, pour avoir un jour une Version 2.0
- Le logiciel devra être optimisé UI/UX
- Obtenir le fichier final en .apk ou .ipa afin de permettre une liberté de supports

Garantie :

- Évolutive de l'application,
- Garantie du suivi de la maintenance
- Garantie du support en cas de bugs ou défaillance
- Garantie de la formation d'utilisation
- Clause de non concurrence

3°) Résultats attendus et exigences

Résultats attendus :

Réalisation du progiciel et de son interface à partir de la maquette donnée, prise en main intuitive pour les différents utilisateurs.

Exigences :

Livraison en .apk et .ipa, respect de la charte graphique (qui sera envoyé prochainement) et l'application devra être évolutive pour une version 2.0.

4°) Processus type.

1. Le call center nous envoie des RDV qualifiés
2. Nous contactons le client pour placer un rendez-vous avec un de nos commerciaux, en fonction des agendas
3. Le commercial rencontre le client, lui présente le catalogue, puis prend toutes les informations nécessaires à l'élaboration du dossier d'étude énergétique
4. Le commercial envoie ensuite directement le dossier à l'assistant gestion, et, à l'aide du progiciel, le Certificat d'Économie d'Énergie se remplit automatiquement, il en va de même pour le devis, les subventions et les factures
5. Le devis est envoyé au client et le commercial planifie un R2 par la suite
6. Le client est relancé jusqu'à ce qu'il accepte ou refuse le devis
 - a. Si le devis est refusé, la procédure est arrêtée.
 - b. Si le devis est accepté, la procédure continue (et le commercial reçoit une alerte lui demandant d'utiliser le stylo noir avant de signer)
7. Le gérant ou l'assistant gestion prévient les techniciens et débutent les travaux (en prenant des photos avant, pendant, et après les travaux)
8. Le client peut suivre l'avancement des travaux et du dossier via son espace client sur le progiciel
9. Les travaux sont finis, les différents partis sont payés via l'application ou par chèques.
10. Le client note le commercial et les techniciens, puis il dispose de la possibilité de parrainer ses proches pour toucher une commission dessus.