

Cahier des charges

1	PROJET	2
1.1	CONTEXTE.....	2
1.1.1	<i>Organigramme de Love Bicycle</i>	<i>2</i>
1.1.2	<i>Etat des lieux</i>	<i>2</i>
1.2	MISSION :.....	3
1.2.1	<i>Détail des étapes (12 à 15 étapes).....</i>	<i>3</i>
1.2.2	<i>Analyser le processus actuel :</i>	<i>3</i>
1.2.3	<i>Créer des diagrammes UML pour représenter les différentes parties du processus :.....</i>	<i>4</i>
1.2.4	<i>Proposer une solution :.....</i>	<i>4</i>
1.2.5	<i>Organiser le projet :.....</i>	<i>4</i>
1.3	LIVRABLES :	5
1.4	COMPÉTENCES À MOBILISER :	5

1 Projet : Optimisation des prises de rendez-vous clients chez Love Bicycle

1.1 Contexte



Vous êtes mandaté en tant qu'informaticien pour un projet dans un magasin de vélos. Le magasin "Love Bicycle" compte environ 15 employés, dont une équipe dédiée aux réparations de vélos. Actuellement, la gestion des prises de rendez-vous pour les réparations de vélos est faite manuellement via des appels téléphoniques et des courriels. Ce processus est lent, sujet aux erreurs, et entraîne parfois des oublis ou des rendez-vous qui se chevauchent.

1.1.1 Organigramme de Love Bicycle

- Responsable du magasin
 - ✓ **Secteur Technique**
 - Responsable d'atelier
 - Mécaniciens
 - ✓ **Secteur Vente**
 - Responsable vente
 - Vendeurs
 - ✓ **Secteur administration**
 - Responsable administration
 - Collaborateur RH
 - Comptable
 - Réceptionniste

1.1.2 Etat des lieux

Le responsable de magasin souhaite moderniser le processus en automatisant certaines étapes avec les outils disponibles dans Microsoft 365. L'objectif est de mettre en place une solution simple qui permettra aux clients de prendre des rendez-vous via un formulaire numérique. Ces demandes doivent être centralisées sur un calendrier partagé. La validation doit se faire automatiquement et les confirmations/rappels sont également envoyés de manière automatique.

1.2 Mission :

Votre mission est de proposer une documentation et d'automatiser le processus de prise de rendez-vous en utilisant les outils Microsoft 365 (Forms, Power Automate, SharePoint, et Outlook, Listes). Vous devrez développer les étapes suivantes :

1. **Formulaire de prise de rendez-vous (Microsoft Forms)** : Créer un formulaire simple pour que les clients puissent soumettre leur demande de rendez-vous (nom, type de réparation, date souhaitée).
2. **Automatisation du workflow (Power Automate)** : Gérer l'envoi automatique des courriels de confirmation et la validation par l'équipe technique.
3. **Mise à jour d'un calendrier partagé (Outlook)** : Mettre à jour un calendrier pour afficher les rendez-vous confirmés, accessibles par toute l'équipe.
4. **Stockage des données (SharePoint)** : Conserver un suivi des rendez-vous dans une liste centralisée pour la gestion interne.

1.2.1 Détail des étapes (12 à 15 étapes)

Le processus commence lorsque le client soumet un formulaire en ligne avec ses coordonnées et les détails de la réparation souhaitée. Dès la soumission, Power Automate est déclenché et récupère les informations fournies. Il vérifie ensuite la disponibilité des techniciens et des créneaux horaires dans le calendrier partagé. Un courriel est généré pour l'équipe technique, demandant la validation ou la proposition d'une nouvelle date. Ce message est automatiquement envoyé, et l'équipe technique doit approuver ou ajuster la demande. Power Automate attend cette réponse, puis enregistre la décision. Si le rendez-vous est validé, un courriel de confirmation est envoyé au client. En cas de refus ou de modification, une nouvelle proposition de date est envoyée au client, et le processus recommence. Une fois le rendez-vous validé, la liste SharePoint est mise à jour avec les détails, et Power Automate crée un événement dans le calendrier partagé Outlook. L'équipe technique reçoit également une notification par courriel avec les informations de la réparation. Un rappel automatique est ensuite envoyé au client 24 heures avant le rendez-vous. Enfin, le flux Power Automate se termine une fois toutes les actions effectuées et les informations enregistrées.

1.2.2 Analyser le processus actuel :

- Décrivez le processus manuel actuel tel qu'il vous est présenté dans le scénario.
- Identifiez les points de friction (temps perdu, erreurs potentielles, manque de visibilité, etc.).

1.2.3 Créer des diagrammes UML pour représenter les différentes parties du processus :

- **Diagramme de cas d'utilisation** : Identifiez les acteurs et les interactions principales du système.
- **Diagramme d'activité** : Représentez le flux du processus, du dépôt de la demande de congé jusqu'à la mise à jour du calendrier.
- **Diagramme d'états** : Modélisez les états possibles d'une demande de congé (soumis, en attente de validation, approuvé, rejeté).
- **Diagramme de séquence** : Montrez l'interaction entre l'employé, le responsable, le département RH et les outils (Forms, Power Automate, etc.).

1.2.4 Proposer une solution :

- Développez une solution en utilisant Microsoft 365, en décrivant les outils utilisés à chaque étape.
- Utilisez **Power Automate** pour automatiser certaines étapes du processus (envoi de courriels automatiques, mise à jour du calendrier partagé, notifications de validation).

1.2.5 Organiser le projet :

Étape	Durée estimée	Réalisé par	Contrôlé par
Analyse du processus actuel	1h		
Conception du diagramme de cas d'utilisation.	1h		
Conception du (des) diagramme(s) d'activité	1h		
Conception du diagramme d'états	1h		
Création d'un formulaire Forms	1h		
Création d'une liste SharePoint	1h		
Création du calendrier partagé	1h		
Automatisation des tâches avec PowerAutomate	3h		
Test et validation de la solution	2h		
Documentation et présentation finale	3h		

Organisez et répartissez le travail entre les membres de l'équipe.

1.3 Livrables :

- Un rapport contenant l'analyse du processus actuel, les 4 types de diagrammes UML et une brève documentation de la solution conforme à la table des matières publiée sous Notion
- Une démonstration de la solution Power Automate fonctionnelle ->démonstration en direct ou une vidéo.

1.4 Compétences à mobiliser :

- Analyse de processus métier.
- Utilisation des diagrammes UML (cas d'utilisation, activité, états, séquence).
- Utilisation des outils Microsoft 365 (Forms, Power Automate).
- Collaboration et gestion de projet en binôme.

Temps alloué : 15 heures (réparties sur plusieurs jours et semaine)