[A blue background with white text

Description automatically generated](https://fr.smartsheet.com/try-it?trp=18153)**EXEMPLE DE MODÈLE D’EXIGENCES PRODUIT**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| INTITULÉ DU PRODUIT | Projet Phoenix - Plateforme d’engagement client | | |
| AUTEUR | Sasha Petrov | | |
| NUMÉRO DE TÉLÉPHONE | Numéro de téléphone | | |
| E-MAIL |  | | |
| ADRESSE | 123 Main Street, Suite 125 | | |
| DATE | JJ/MM/AA | | |
| APERÇU |  |  |  |
| Le projet Phoenix vise à développer une plateforme robuste d’engagement client qui s’adresse aux petites et moyennes entreprises (PME). Cette plateforme facilitera une interaction transparente entre les entreprises et leurs clients, en offrant des fonctionnalités de messagerie, d’assistance client et d’analyse. | | | |
| OBJECTIFS DU PRODUIT | |  |  |
| *Définissez les objectifs généraux et les buts que le produit vise à atteindre. Cette section définit le contexte pour les exigences qui suivent.* | | | |
| OBJECTIF 1 | Améliorer les canaux de communication client-entreprise. | | |
| OBJECTIF 2 | Fournir une interface conviviale pour les demandes d’assistance client. | | |
| OBJECTIF 3 | Mettre en œuvre des outils d’analyse pour les entreprises afin d’obtenir des renseignements sur les interactions avec les clients. | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES | | |  |
| *Énumérez et décrivez les parties prenantes impliquées dans le projet, en précisant leurs rôles, leurs responsabilités et leurs intérêts dans le produit.* | | | |
| NOM | RÔLE | RESPONSABILITÉ | INTÉRÊTS DANS CE PRODUIT |
| Melissa B. et Kiran G. | Équipe marketing (utilisateurs principaux) | Fournissez des informations sur les besoins en matière d’engagement client. |  |
| Patricia H. et Jose P. | Équipe de développement | Développer et entretenir la plateforme. |  |
| EXIGENCES FONCTIONNELLES | |  |  |
| *Détaillez les fonctionnalités spécifiques que le produit doit avoir. Utilisez des récits utilisateur, des scénarios ou des exemples d’utilisation pour décrire la façon dont les utilisateurs interagiront avec le produit et ce que le produit doit faire.* | | | |
| Permettre aux clients de lancer des tickets d’assistance par chat ou par e-mail. | | | |
| Fournir un tableau de bord aux entreprises pour suivre les demandes des clients. | | | |
| Activer l’intégration avec les plateformes de réseaux sociaux pour la messagerie directe. | | | |
| EXIGENCES NON FONCTIONNELLES | |  |  |
| *Abordez des aspects allant au-delà des caractéristiques spécifiques, tels que les performances, la sécurité, l’évolutivité, la facilité d’utilisation, la conformité et les éventuelles contraintes techniques.* | | | |
| Le temps de réponse pour les demandes des clients doit être inférieur à 30 secondes. | | | |
| La plateforme doit respecter les réglementations du RGPD en matière de confidentialité des données. | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| HYPOTHÈSES ET CONTRAINTES | |  |  |
| *Identifiez toutes les hypothèses émises au cours du processus de collecte des exigences et les contraintes susceptibles d’avoir un impact sur le développement ou le déploiement du produit.* | | | |
| **HYPOTHÈSES** | | | |
| La plateforme sera construite sur une infrastructure cloud existante. | | | |
| Hypothèse 2 | | | |
| Hypothèse 3 | | | |
| Hypothèse 4 | | | |
| **CONTRAINTES** | | | |
| Le budget de développement initial est limité à 500 000 dollars. | | | |
| Contrainte 2 | | | |
| Contrainte 3 | | | |
| Contrainte 4 | | | |
| INTERDÉPENDANCES | |  |  |
| *Décrivez les facteurs externes ou les interdépendances susceptibles d’affecter le développement ou la mise à disposition du produit, tels que les intégrations tierces ou les services externes.* | | | |
| INTERDÉPENDANCE 1 | Intégration avec les logiciels de gestion de la relation client (CRM) utilisés par les entreprises. | | |
| INTERDÉPENDANCE 2 | Accès à une API tierce pour l’intégration des réseaux sociaux. | | |
| CRITÈRES D’ACCEPTATION | |  |  |
| *Définissez clairement les conditions à remplir pour que chaque exigence soit considérée comme étant correctement mise en œuvre et acceptée.* | | | |
| FONCTIONNALITÉ DE CHAT | La fonctionnalité de chat doit gérer 100 utilisateurs simultanés. | | |
| DONNÉES DU CLIENT | Toutes les données client stockées doivent être chiffrées à l’aide de l’algorithme AES256. | | |
| ANALYSE DES RISQUES | |  |  |
| *Évaluez les risques potentiels qui pourraient avoir une incidence sur la réussite du projet et détailler les stratégies d’atténuation ou les plans d’urgence.* | | | |
| RISQUE | | ATTÉNUATION | |
| Retards potentiels dus à des changements d’API tierces. | | Avoir des options de sauvegarde pour l’intégration des réseaux sociaux. | |
| Modifications réglementaires ayant une incidence sur les lois relatives à la confidentialité des données. | | Examens réguliers de la conformité et adaptation rapide. | |
| EFFORT PRIORITAIRE | |  |  |
| *Attribuez des niveaux de priorité et estimez l’effort requis pour chaque exigence afin de faciliter la planification des projets et l’allocation des ressources.* | | | |
| EXIGENCE | NIVEAU DE PRIORITÉ | EFFORT ESTIMÉ REQUIS | |
| Exigence 1 | **Élevée** | Effort estimé - 4 semaines. | |
| Exigence 2 | **Moyenne** | Effort estimé - 6 semaines. | |
| Exigence 3 | **Faible** | Effort estimé - 8 semaines. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| HISTORIQUE DES VERSIONS ET JOURNAL DES MODIFICATIONS | | |  |
| *Conservez un enregistrement des révisions, mises à jour et modifications apportées au document pour suivre l’évolution des exigences.* | | | |
| VERSION | MODIFICATIONS APPORTÉES PAR | DATE | DESCRIPTION DE LA MODIFICATION |
| 1.00 | Sasha P. | JJ/MM/AA | Avant-projet |
| 1.10 | Sasha P. | JJ/MM/AA | Ajout de détails sur les parties prenantes |
| 1.20 | Sasha P. | JJ/MM/AA | Analyse des risques incluse |
| AIDES VISUELLES | |  |  |
| Incorporez des diagrammes, des maquettes fonctionnelles, des maquettes ou des prototypes pour représenter visuellement l’apparence générale attendue du produit, afin d’en améliorer la compréhension et la clarté. | | | |

|  |
| --- |
| **EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ**  Tous les articles, modèles ou informations fournis par Smartsheet sur le site Web sont uniquement donnés à titre de référence. Bien que nous nous efforcions de maintenir les informations à jour et correctes, nous ne faisons aucune déclaration ni ne donnons aucune garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, quant à l’exhaustivité, l’exactitude, la fiabilité, l’adéquation ou la disponibilité du site Web ou des informations, articles, modèles ou graphiques connexes contenus sur le site Web. La confiance que vous accordez à ces informations relève donc strictement de votre propre responsabilité. |