

# CenterCall

## Génération automatique d'études de marché pour un centre d'appels

### Table des matières

Introduction.....	2
Contexte professionnel .....	2
Mission .....	2
Expression des besoins.....	2
Présentation générale du directeur IT .....	2
Présentation du responsable informatique .....	3
Première version .....	3
Deuxième version.....	4
Troisième version .....	4
Contraintes techniques .....	4
Annexe.....	5
Exemple de fichier contacts au format CSV que l'entreprise cliente doit uploader .....	5

## Introduction

### Contexte professionnel

CenterCall est un centre d'appels, c'est-à-dire une plate-forme regroupant un ensemble de moyens pour traiter les appels téléphoniques entrants (assistance en ligne) ou sortants (opérations de télémarketing) mais aussi les mails, les SMS, les courriers ou toute autre moyen de communication.

Parmi les services proposés à ses clients, CenterCall réalise des études de marché. Dans ce cas, l'entreprise cliente fournit à CenterCall une liste de contacts ainsi qu'un ensemble de questions à poser à ces contacts. Une fois obtenues les réponses des contacts au questionnaire, CenterCall fournit à l'entreprise cliente une synthèse des réponses (pourcentages, statistiques).

### Mission

Lors d'une demande d'étude de marché, l'entreprise cliente transmet à CenterCall, par mail, une liste de contacts « opt-in » (c'est à dire dont le consentement a été validé) ainsi qu'un ensemble de question à choix multiples. Le service informatique de CenterCall s'occupe alors :

- d'implémenter une page web contenant le formulaire des questions à choix multiples,
- d'envoyer l'adresse de cette page à chacun des contact,
- une fois les réponses récupérées, de générer un rapport de synthèse pour l'envoyer à l'entreprise cliente.

Pour décharger le service informatique de cette tâche répétitive, nous souhaitons automatiser ce processus afin de dégager du temps pour que nos développeurs travaillent sur d'autre projets à valeur ajoutée.

Votre équipe a été chargée de réaliser un outil répondant à ce besoin.

## Expression des besoins

### Présentation générale du directeur IT

« Pour automatiser la création d'études de marché, nous aimerions proposer aux entreprises clientes un outil en ligne leur permettant de nous fournir :

- la liste des contacts
- l'ensemble des questions à choix multiple

Une fois qu'une entreprise cliente a validé ses contacts et son questionnaire :

1. le questionnaire en ligne est automatiquement généré dans une page web
2. un mail contenant l'adresse de cette page web est automatiquement envoyé à chaque contact

Une fois que tous les contacts ont répondu au questionnaire, l'étude de marché est clôturée et le document de synthèse est automatiquement généré et envoyé à l'entreprise cliente. »

## Présentation du responsable informatique

« Pour simplifier, on appellera "campagne" chaque étude de marché demandée par un client. Il faut prévoir qu'un client peut nous demander plusieurs campagnes en même temps.

Chaque campagne est constituée d'un questionnaire comprenant un ensemble de questions et pour chaque question, le client doit fournir un ensemble de réponses. Le client doit également fournir à chaque campagne l'ensemble de contacts auxquels va être envoyé le questionnaire. Chaque contact ne pourra répondre qu'une et une seule réponse par question du questionnaire.

Avant le côté opérationnel des campagnes, nous devons mettre en place les étapes de développement de notre nouvel outil.

### Première version

Dans un premier temps, les seuls utilisateurs seront internes à CenterCall : pas besoin d'authentification, le process sera le même qu'avant mais en utilisant le nouvel outil.

Autrement dit, notre équipe technique utilisera le nouvel outil pour :

- gérer la liste des clients enregistrés dans notre système d'information
- pour chaque client, gérer la liste de ses campagnes
- pour chaque campagne, gérer la liste des contacts
- pour chaque campagne, gérer le questionnaire associé

Parlons maintenant des informations les plus importantes à stocker (la liste n'est peut-être pas exhaustive).

Un client est défini par les données suivantes :

- Raison sociale
- Contact (Nom et prénom)
- Contact email
- Contact Téléphone
- Adresse
- Code postal
- Ville

Une campagne est définie par :

- un ensemble de contacts
- un titre (utilisé comme titre du questionnaire)
- un petit texte explicatif (utilisé comme description du questionnaire)
- un ensemble de questions et leurs réponses possibles
- une date d'envoi du questionnaire
- un modèle de texte à envoyer aux contacts

Un contact est uniquement défini par une adresse email.

## Deuxième version

La deuxième version doit permettre de déployer l'application vers nos clients.

Il faut donc rajouter une authentification qui permettra à chacun de nos clients d'accéder à la gestion de ses campagnes et uniquement de ses campagnes.

Du côté de notre équipe interne, ils auront un accès administrateur sur l'application et pourront donc utiliser toutes les fonctionnalités. La création d'un nouveau client engendrera automatiquement la création d'un nouvel utilisateur « client » (disposant uniquement de la fonctionnalité de gestion de ses propres campagnes).

## Troisième version

La troisième version va automatiser l'envoi du questionnaire. A la date d'envoi du questionnaire, il faudra générer les mails à envoyer.

Dans chaque mail figurera un lien sur lequel chaque contact cliquera pour accéder au formulaire en ligne.

Du côté de nos serveurs, nous créerons un fichier de résultat (au format csv) pour chaque campagne. Ainsi, à chaque validation de formulaire par un contact, une ligne sera ajoutée dans le fichier csv qui décrira les réponses de chaque contact.

Techniquement :

- le fichier aura pour nom campagne-<id de la campagne>.csv
- chaque ligne du fichier aura pour format :

```
<id contact> ; <id question 1> ; <id réponse 1> ; <id question 2> ; <id réponse 2> ; etc...
```

Ce fichier est actuellement le point d'entrée de nos analystes qui rendent leur rapport au client après avoir étudié les résultats de la campagne grâce à d'autres outils internes.

Mais nous pouvons très bien imaginer rajouter dans notre application une page de statistiques des résultats d'une campagne, en se basant sur le fichier csv généré. Mais je ne suis pas sûr que vous aurez le temps d'aller jusque-là...

Je vous souhaite un bon travail ! »

## Contraintes techniques

L'application doit être réalisée avec un framework web PHP et base de données MySQL côté serveur.

Côté client, des bibliothèques comme Bootstrap ou JQuery peuvent être utilisées.

## Annexe

Exemple de fichier contacts au format CSV que l'entreprise cliente doit uploader

```
fqsdfqsd@vrvtre.com  
xzxaz@bhjk.fr  
dazgdyaz@fjrurhj.net  
ojocvf@ccze.fr  
fzffsd@fsd.club  
dzedzedzedqegsdg@fnsdqjkgf.fr  
fqsdfqsd@vrvtre.com  
xzxaz@bhjk.fr  
dazgdyaz@fjrurhj.net  
ojocvf@ccze.fr  
fzffsd@fsd.club  
dzedzedzedqegsdg@fnsdqjkgf.fr  
fqsdfqsd@vrvtre.com  
xzxaz@bhjk.fr  
dazgdyaz@fjrurhj.net  
ojocvf@ccze.fr  
fzffsd@fsd.club  
dzedzedzedqegsdg@fnsdqjkgf.fr  
fqsdfqsd@vrvtre.com  
xzxaz@bhjk.fr  
dazgdyaz@fjrurhj.net  
ojocvf@ccze.fr  
fzffsd@fsd.club  
dzedzedzedqegsdg@fnsdqjkgf.fr
```