

# Site internet 88PC.fr - 88PC.com



- A. Dépannage, assistance et maintenance informatique.
- B. Achat et vente de produits informatiques neufs et occasions.
- C. Création d'identités visuelles et graphiques / Création et développement d'applications de sites internet / Hébergement / Référencement / Impression.

## 1- Présentation

Création d'un site internet pour une société informatique qui propose les services du dépannage, d'assistance et de maintenance de PC fixe et portable à domicile et dans les entreprises.

Cette société propose en parallèle la vente de matériel informatique, des composants et des pièces détachées d'ordinateurs, de la bureautique, des accessoires professionnels ainsi que des produits design. Des noms de domaines y seront associés, pour le site vitrine et la boutique.

Les produits professionnels et les référencements sont traités séparément et en partenariat. Il est d'ores et déjà prévu une marque déposée pour la partie professionnelle.

## 2- Objectifs

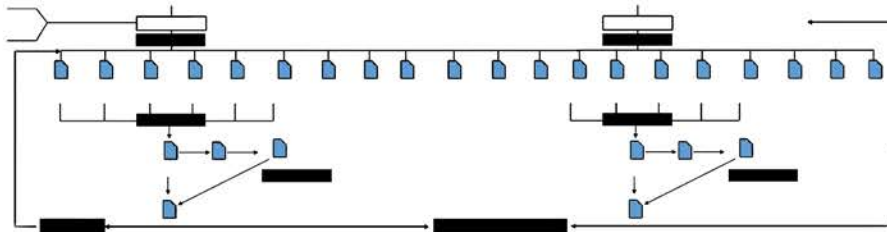
L'acquisition de clients et prospects, amener à une notoriété, la proposition et l'apport de nouveaux services apportés aux clients.

Un commerce local, favoriser des fonctionnalités encourageant les clients, les internautes à fidéliser par l'affichage d'un plan d'accès, des horaires, des coordonnées téléphoniques, par la présentation des opérations commerciales sur le plan local, national et international et des promotions limitées.

Prendre les rendez-vous qui alimenteront le service commercial avec la mise en place d'une fiche de contact et d'outils de relance automatique. Il a pour but de dépanner, d'informer, vendre et fidéliser par un service à distance et de proximité. De fournir un service rapide et de qualité.

Il sera composé d'une partie information sur les prestations de service sur la base d'un site vitrine et d'une partie vente en ligne.





### 3- Menus

#### 1. Axes principaux

##### a. Vitrine

- Accueil (Présentation)  
Test connexion et anti-virus, recyclage du matériel sous conditions, produits en occasion, produits à la location.
- Dépannage (téléphones mobiles, consoles de jeux vidéos)
- Tarifs
- Partenaires
- Promotions • Nouveautés
- Inscription à la newsletter
- Contact (commercial, achats – ventes)
- Actualités
- Conditions de vente
- Mentions légales

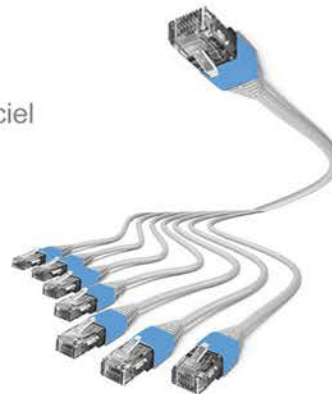
##### b. Boutique

###### Les produits exposés :

- Composants et Pièces détachées PC
- Matériel informatique
  - Unité centrale, écran
  - Souris clavier
  - PC Portable
- Produit design
- Bureautique
- Accessoires professionnels
- Produits de la semaine
- Conditions de vente
- Mentions légales

##### c. Téléchargement

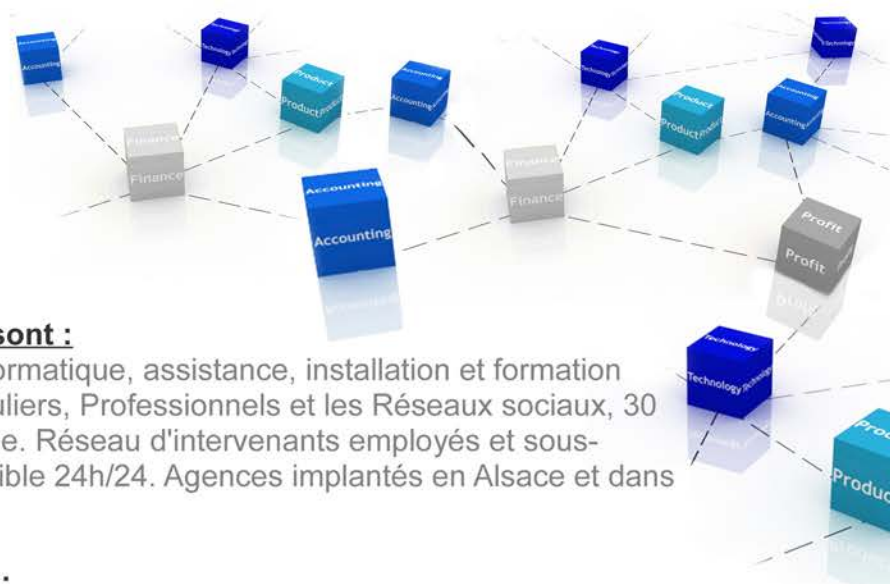
- Clés USB - Clés CD de logiciel
- Cours gratuits
- Catalogue
- Librairie
- Musique



#### 2. Détails de fonctionnement

- Compte
- Inscription
- Identification
- Produits
- Commande
- Panier
- Paiement sécurisé
- Suivre vos commandes
- Livraison
- Retour
- Aide/FAQ
- Les services
- Contactez-nous
- Découvrir l'entreprise
- Conditions de vente
- Mentions légales





## 4- Applications

### Les produits du site sont :

Dépannage informatique, assistance, installation et formation pour les Particuliers, Professionnels et les Réseaux sociaux, 30 jours de garantie. Réseau d'intervenants employés et sous-traitants disponible 24h/24. Agences implantés en Alsace et dans les Vosges.

### Les points forts sont :

La possibilité de régler les interventions par carte de crédit sur le site avec le numéro du client et le numéro de d'intervention. Une plate-forme pour tester sa connexion internet et un test antivirus, le recyclage du matériel sous conditions.

Propositions de produits en occasion. L'affichage d'une partie actualités avec l'affichage d'un diaporama qu'on a la possibilité d'activer ou de désactiver.

Un service personnalisé pour les particuliers, les professionnels et les réseaux sociaux avec des produits à la location et la réparation de consoles de jeux et vidéos.

Un numéro d'urgence. Distribution : relais colis.



## 5- Développement

Le référencement est un produit de développement majeur pour la période à venir. Nous proposons un double système de référencement qui est celui du référencement systématique de tous nos produits avec la proposition de référencement de tous les produits de nos clients qui le souhaitent contre rémunération.

### Déroulé technique :

Par rapport aux objectif fixé plus haut et aux mots-clés le contenu sera structuré et organisé par catégories et par rapport aux mots-clés.

La structure restera la plus simple possible pour faciliter la navigation. Chaque page aura un sujet, produit ou service propre. Chaque page aura un titre, une description, et un contenu uniques dans lesquels se trouvera le mot-clé principal du sujet concerné.

Le titre d'une page se définit à l'aide de la balise <title>. Chaque page sera renseignée par une balise méta description un texte court qui parle à l'internaute et qui lui donnera envie de cliquer sur le lien pour accéder au site depuis le moteur de recherche.

L'adresse des pages sera en langage clair. Une page plan du site sera créée ainsi qu'un fichier sitemap. Les noms de domaine seront judicieusement et précisément choisis et en fonction de la concurrence. Un campagne pour une promotion pourra être envisagé ponctuellement.

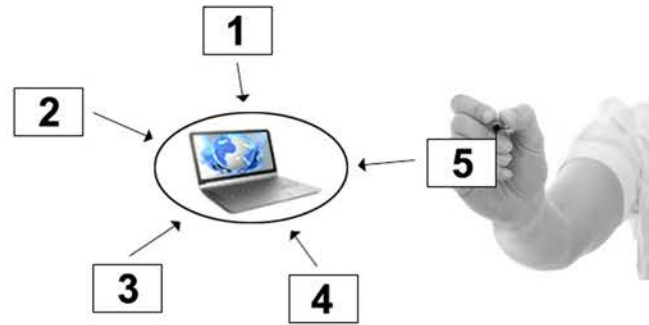


**Un tarif par rubrique sera étudié et proposé sur le site.**





## Plan descriptif du site



### 1- Présentation et arguments

Ce site a une finalité commerciale et avant tout informative. Sa présentation a été étudiée pour être consultée à la fois par les particuliers et les professionnels sous un angle essentiellement pratique. Le but principal poursuivi est en premier lieu, d'être utile au consommateur mais aussi aux réseaux professionnels, avec une évidente interpénétration des deux univers, chacun dans son plein exercice.

### 2- Informatique des Particuliers

L'intervention auprès du particulier, consiste d'abord en un diagnostic sérieux pour déceler le problème principal posé à la base et de développer par la suite une orientation particulièrement dirigée vers la pratique de la toile. Un complément d'information et de formation sous la forme d'une intervention personnalisée lui dévoilera en les lui livrant, de petites clés de manipulation simple.

### 3- Informatique des Professionnels

Un audit à l'évolution de l'informatique est la première démarche du professionnel qui y procédera systématiquement en un temps forcément limité mais absolument nécessaire. Ils s'y ajoutent toutes les propositions avec chiffrage de différents support élaborés et naturellement le suivi technique adapté pour résoudre en un temps record le cas spécifique présenté. Cette analyse se complète par une expertise et la synthèse des produits actuellement disponibles sur le marché.

### 4- Développement et extensions

Nos équipes qui travaillent en réseaux à travers toute la planète sont à l'affût des nouveautés par une surveillance permanente des techniques nouvelles. Nous faisons également 24h/24 l'interface des produits et logiciels métiers obligatoires et utilisés par tous les prestataires sérieux présents sur le marché. De plus, nous nous efforçons de trouver à chaque instant les solutions d'astuces et de découvertes réciproques qui nous sont transmises pour une collégialité de partenariats, spécialistes de la toile.

### 5- Communication et sites web

La communication sur le web fait apparaître a priori qu'il suffirait de s'exprimer et d'illustrer pour être efficace et vu. Il ne s'agit pas pour nous d'expression artistique mais notre démarche de base est sous-tendue par un plan de marketing sérieux avec un cahier des charges étudié. Face à notre client, nous lui soumettons la présentation de ce plan par des modules de base, pour lui permettre de réfléchir et d'approfondir les points sensibles de sa démarche personnelle et commerciale. Cette marche à suivre se complète par la soumission d'un schéma figuratif d'anticipation pour arriver à une décision commune de mise en route chiffrée, acceptée et signée.

# Scénario des rubriques et fonctionnement



## 1- Présentation et arguments

- Compte identification et inscription.
- Commande livraison et paiement sécurisé.
- Suivi des commandes, retour et remboursement.
- Conditions de vente et mentions légales.
- Partenariats commerciaux et techniques.

## 2- Informatique des Particuliers

### En atelier

- Tous PC fixes et portables, dépôt, prise en charge et devis sur place.
- Expertise complète de matériel, fonctionnement, protection, intrusion et antivirus, restitution des données perdus sur toutes pannes matérielles ou logicielles. Assistance de procédés des achats ou en prise directe.

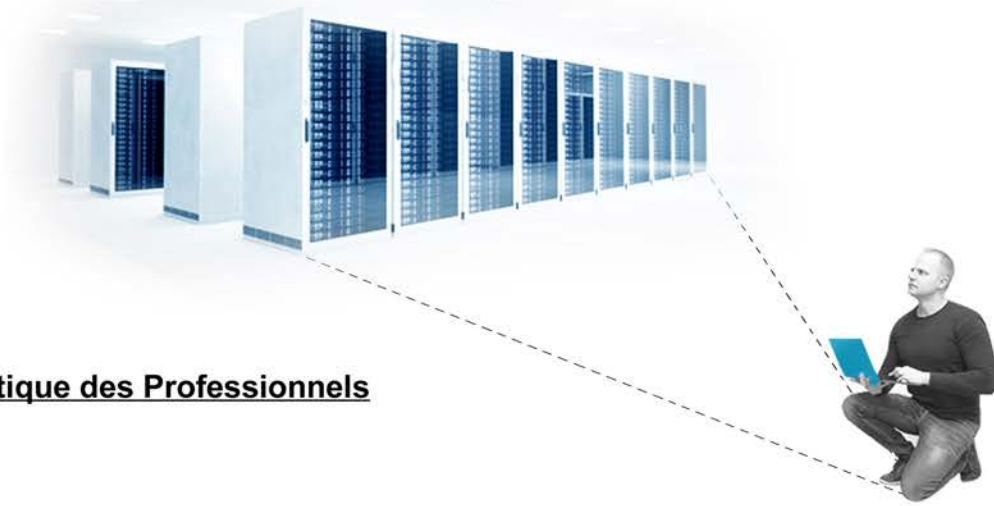


**La façon de procéder :** Le premier réflexe du bon intervenant en maintenance est une estimation du rapport investissement / coût de cette intervention. Ensuite il procède à une série de test de réactivité des produits et des fonctions en effectuant également en parallèle une sauvegarde systématique. C'est ensuite seulement qu'il s'attaque au démontage et aux interventions sur pièces et essai de fonctionnement.

### A domicile

- Service de proximité ou prise en charge à distance : démarrage, ralentissement, intermittence des ordinateurs. Connexion internet et installation de périphériques, tests de fonctionnements.
- Récupération des données, transferts, extraction du disque dur et remplacement. Reformatage du disque et réinstallation.
- Réinstallation du système d'exploitation et des applications complémentaires. Remontage des données extraites et préservées.
- Contrôle technique du matériel : inspection du matériel et du système. Rame, écran, clavier et alimentation.
- Sauvegarde avec les applications requises : photos, vidéos, musiques et courriers électroniques.
- Détection de virus : intrusion, mise en quarantaine et élimination. Analyse, désinfection, réinstallation d'antivirus efficaces et performant.
- Accompagnement explicatif du client à toutes les étapes en transparence et conduisant à la solution avec tous les éclaircissement techniques nécessaires. Réduction fiscale des interventions à domicile.
- Assistance des différents réseaux sociaux, développement des sites internet spécifiques et adapté aux objectifs recherchés.





### 3- Informatique des Professionnels

#### Dépannage en intervention sur place

- Assistance de toutes installations informatiques, dépannage «in situ» matériel et logiciel, audit rapide à partir des dysfonctionnements.
- Évaluation du parc informatique avec proposition d'adaptation sur la base des contenus en place et des problèmes rencontrés.
- Prise en charge à distance immédiate ou en différé sur demande.
- Formation de base et aide au fonctionnement individuel ou en groupe sous forme de cours et soutien du réseau d'internautes associés.
- Disponibilité sur écoute 24h / 24h sur plate-forme d'enregistrement et par intervention rapide et programmée avec délai garanti.

#### Maintenance contractuelle

- Assistance conseil sur votre parc informatique : renouvellement, investissement, test : connexion, antivirus et plate-forme technique.
- Contrat sur abonnement d'assistance et de maintenance : achat, location, externalisation, gestion et optimisation. Intervention sécurisée en cas de panne avec contrôle des postes et des serveurs.
- Formation individuelle et collective sur place par un organisme d'intervention spécialisée avec plan d'évolution des postes et fonctions.
- Sauvegarde : contrôle et implantation des règles de sécurité pour les données disponibles en ligne ou sur plate-forme locale et choix du cloud.
- Opérations commerciales locales, nationales et internationales. Montage de promotions en résonance avec des produits innovants et design. Mise en place d'une tenue à jour sur planning délai.
- Règlement par prélèvement ou carte de crédit en direct ou sur internet. Devis, coût et conditions de paiement (y compris chèque ou espèce).
- Aide aux questionnements de clients. Numéro d'urgence et relais colis.







#### 4- Développement et extensions

##### Vitrine de produits exposés

- Achat et vente en ligne de produits informatiques, pièces détachées et composants correspondant, nécessaires pour compléter l'installation.
- Produits neufs, d'occasions et de récupération. Produits complets ou pièces détachées, accessoires professionnels et de bureautique.
- Réparation et recyclage de matériels et produits additionnels, envoi du matériel en atelier, réparation. Nouveautés web du marché.
- Produits à la location : détecteurs incendies, installation sites et kits, téléphones mobiles, consoles de jeux vidéo, playmobil et playstation.
- Commande « paniers regroupés » et divers avec échange de produits.

##### Boutique de services présentés

- Sur assistance ponctuelle :
  - **Information** : le positionnement de cette rubrique se place sous l'angle pratique au départ par rapport aux divers questionnements qui circulent à la suite des demandes répétées des clients. Elles seront complétées par un volet consacré aux techniques nouvelles mettant en avant les nouveautés du web en matière de matériel divers et de techniques innovantes. Une partie commerciale sera régulièrement appuyée par des promotions, (le mois du...), pour des matériels, logiciels et l'examen de la valeur des données essentiellement.
  - **Formation** : la base sérieuse de toute intégration à de nouvelles techniques ou d'un métier est l'apprentissage. Cette rubrique est développée a priori à différent niveau de rattrapage, des clients ou candidats concernés. Plusieurs angles d'attaque seront développés pour consolider les bases individuelles nécessaires à une bonne pratique. La formation sera exercée en cellule de groupe de six à huit personnes au maximum à l'aide de différents programmes préparés pour être vécus en cours mais aussi diffusés en kit sous forme de « cahier - cours » à domicile. Enfin des groupes générationnels adaptés (stages de jeunes et de seniors) ou des situations spécifiques seront proposés à des personnes non encore familiarisées ou pas du tout intégrées au monde de l'informatique.





→ **Hébergement** : ce service proposé à tous nos clients et réalisé sur nos propres installations sous forme de matériel «Dell» qui nous permet de localiser en France jusqu'à 5000 sites avec une possibilité de capacité illimitée par site. L'administration interne de ce complexe se fait avec des relais/assistances externe en cas de panne soit 24h/24, 7jours/7, 365 jours par an, maintenance comprise. Des moyens d'accès personnalisés sont possibles pour chaque client, de façon autonome et sécurisé, lui permettant des interventions directes sur son serveur pour configuration, modification, rajout ou suppression. L'ensemble étant naturellement systématiquement sauvegardé.



→ **Référencement** : la pratique du référencement que nous proposons à nos clients est un référencement «quotidien systématique» de notre propre site sur internet. C'est à ces opérations répétées que sont rattachées les différents sites de nos clients avec de simples opérations de relances en même tant que s'opèrent les rajouts et demandes des clients. En parallèle nous animerons «un cercle créatif» de notre propre clientèle pour constituer par les apports d'une sorte de bibliothèque d'illustrations, textes, vidéos et illustrations sonores mise en ligne par ces derniers et à disposition des tous les autres clients et prospects de la toile.



• Sur initiative du client :

→ **Téléchargement** : parmi la jungle des éléments circulant sur le net nous nous proposons de formuler une certaine rationalisation nécessaire vis à vis de nos propres clients pour leur permettre des recherches ciblées et coordonnées dans un esprit d'analyse et de synthèse de leurs besoins spécifiques du moment. A cet effet seront présentés des manuels d'utilisations par catalogue et catégorie autrement sécurisés. En parallèle, ils trouveront les systèmes d'exploitations et pilotes référencés par marque et par modèle. Nous nous efforcerons enfin de leur procurer «les Applis» de fonctionnalités nouvelles recherchées et naturellement «garanties clean».



• Sur intervention d'urgence :

→ Une prise en charge directe à distance par notre atelier est opérée avec l'assistance des produits spécialisés et dépannage immédiat.





## 5- Communication et sites

La communication est aujourd'hui aussi essentielle pour le particulier que pour l'entreprise sans parler du développement commercial tant des individus que des autoentrepreneurs et de toutes entreprises, pme, pmi jusqu'au plus grandes au plan national et international.

Les sites internet réactifs deviennent incontournables sur la toile ou nous intervenons de la façon la plus simple à la plus structurée à partir de la création par les modifications progressives actualisées à la page jusqu'aux diffusions de campagnes accompagnées de courriels, newsletters, sms par des contrats d'évolutions et de modification.

Refonte, développement et création sur la base stratégique sont proposées sur charte graphique. Depuis l'analyse des domaines d'activités du client par la conception technique et rédactionnelle son mise en place des relevés d'audience associées aux outils de recherche pour garantir le suivi de l'évolution du site. C'est rentabiliser l'investissement.

Se placer durablement sur le net est un gage de sécurité pour l'avenir.

### **La façon de procéder passe en générale par les cinq étapes suivantes :**

**1- L'étude :** elle s'élabore avec le client par la définition de son projet qui comporte la finalité, l'étude des besoins ainsi que les limites budgétaires. Nous passons ensuite à un projet de plan avec les caractéristiques techniques qu'il nécessite ainsi que la rédaction du cahier des charges qui s'impose.

**2- La proposition :** elle sera celle d'une proposition dynamique et globale reprenant l'ensemble des points entraînant le cœur du projet et allant de l'hébergement aux noms de domaine et du référencement à la maintenance. Sera proposé une visualisation par maquette de plans séquence basés sur les exclusivités et spécificités du développeur.

**3- La réalisation :** celle-ci prendra un temps calculé en proportion des recherches et des spécificités graphiques demandées. Seront proposés en parallèle les supports de communication qui vont avec, à savoir, plaquette d'entreprise, carte de visites, dépliant, brochure jusqu'à l'impression.

**4- Le lancement :** seront mis à disposition à partir de la signature du cahier des charges et de la validation de la maquette (deux propositions) et/ou une épreuve pour bon à tiré par mail ou sur papier pour vos supports de communication. Nous procéderons au démarrage des travaux en interne, tel que défini dans le respect du délai et en fonction de votre impératif et du cadre des protocoles des règles juridiques des médias.

**5- La mise en route :** la sauvegarde des fichiers sur clé usb ou sur disque vous sera remis ainsi que la mise en ligne de votre site internet et impression de vos documents en fonction des contraintes définies en amont. Votre site internet sera soumis aux moteurs de recherche et aux annuaires spécialisés si l'option référencement a été choisie. Le suivi tiendra compte de vos besoins retenus dans le cahier des charges.



