

# CAHIER DE CHARGE TECHNIQUE

## « Application de Gestion de Pressing : Allier Efficacité, Suivi et Satisfaction Client »

Avec l'augmentation de la demande pour des services de pressing de qualité, il devient essentiel pour les entreprises de disposer d'un système de gestion performant. Les attentes croissantes en matière de qualité de service, de rapidité et de satisfaction client nécessitent une réponse adaptée. L'essor des technologies numériques offre des opportunités pour optimiser l'efficacité opérationnelle et améliorer la gestion des relations clients. Cette application a pour objectif de simplifier la gestion des opérations quotidiennes d'un pressing, tout en enrichissant l'expérience client et en rationalisant les processus internes.

### 1. Problématique

Les agences de pressing rencontrent plusieurs défis, notamment :

- ❖ **Gestion des opérations inefficace** : De nombreuses agences utilisent encore des méthodes manuelles pour gérer leurs commandes, ce qui entraîne des erreurs, des pertes de temps et une insatisfaction des clients.
- ❖ **Suivi des commandes limitées** : Les clients souhaitent être informés de l'état de leurs commandes, mais beaucoup d'agences ne disposent pas d'un système efficace pour suivre et communiquer ces informations.
- ❖ **Fidélisation des clients** : Dans un marché concurrentiel, il est essentiel de maintenir la fidélité des clients. Cependant, les agences peinent souvent à offrir une expérience client cohérente et personnalisée.

### 2. Objectifs de l'Application

L'application de gestion de pressing doit permettre :

- ❖ **Gestion des Commandes** : Suivre l'ensemble du processus de commande, de la prise à la livraison.
- ❖ **Suivi des Articles** : Assurer la traçabilité des vêtements, incluant le statut de nettoyage, les traitements appliqués et les retours.
- ❖ **Gestion des Clients** : Créer et gérer des profils clients, intégrant préférences et historique de commandes.
- ❖ **Gestion des Employés** : Suivre les horaires, les tâches et les performances des employés.
- ❖ **Rapports et Statistiques** : Générer des rapports sur les ventes, le nombre de commandes et l'efficacité opérationnelle.
- ❖ **Optimisation des Opérations** : Automatiser la gestion des commandes, des stocks et des ressources humaines pour réduire les erreurs et améliorer l'efficacité.
- ❖ **Amélioration du Suivi des Commandes** : Mettre en place un système de notifications et de suivi en temps réel pour tenir les clients informés.
- ❖ **Augmentation de la Satisfaction Client** : Offrir une interface intuitive et des fonctionnalités personnalisées pour répondre aux besoins spécifiques des clients.

### 3. Public Cible

Ce projet s'adresse principalement aux agences de pressing, qu'elles soient indépendantes ou franchisées, souhaitant moderniser leur fonctionnement et améliorer leur relation avec les clients.

- ❖ **Clients** : Utilisateurs finaux qui souhaitent faire nettoyer leurs vêtements.

- ❖ **Employés du Pressing** : Personnel qui gère les commandes, le nettoyage des vêtements, et la relation client.
- ❖ **Gestionnaires** : Responsables de la supervision des opérations, de la gestion des employés et des finances.

## 4. Fonctionnalités Clés

- ❖ **Interface Utilisateur Intuitive** : Un design convivial pour faciliter la navigation.
- ❖ **Notifications** : Alertes pour les commandes en attente, les retards et les promotions.
- ❖ **Module de Paiement** : Intégration des options de paiement en ligne et en magasin.
- ❖ **Gestion des Stocks** : Suivi des produits chimiques, des équipements et des fournitures.
- ❖ **Historique et Statistiques** : Accès à l'historique des commandes et analyses des performances.

## 5. Présentation des modules

L'application de gestion de pressing se compose de plusieurs modules clés, chacun visant à améliorer l'efficacité opérationnelle et l'expérience client. Voici une présentation détaillée de ces modules :

1. Module de Gestion des Clients
2. Module de Gestion des Services
3. Module de Classification des Articles (Catégorisation)
4. Module de Suivi des Articles
5. Module de Gestion des Employés
6. Module de Gestion des Commandes (Dépôts)
7. Module de Gestion des Stocks
8. Module de Gestion Financière
9. Module de Gestion des Produits Utilisés
10. Module de Rapports et Statistiques
11. Module de Gestion des Impressions et Exportations (Excel)
12. Module de Gestion de la Livraison
13. Module d'Optimisation des Opérations
14. Module de Suivi des Commandes en Temps Réel
15. Module d'Interface Utilisateur (Rôles)
16. Module de Sauvegardes et Restaurations

#	Modules	Objectifs	Fonctionnalités / Actions
1	Module de Gestion des Clients	Renforcer la relation client et adapter les services aux besoins spécifiques	Création et gestion de profils clients
			Historique des interactions et des commandes
			Programmes de fidélisation ; offres spéciales et Enregistrement des préférences de communication des clients (email, SMS, notification push) pour personnaliser les alertes
2	Module de Gestion des Services	Permettre aux clients de solliciter des services spécifiques tout en assurant une gestion efficace des opérations	Définition et gestion des services spécifiques offerts (nettoyage à sec, repassage, détachage, etc.)
			Options de personnalisation pour les services
			Suivi des demandes de services particuliers et gestion des ressources nécessaires
3	Module de Classification des Articles (Catégorisation)	Faciliter la gestion des articles et améliorer l'efficacité lors du traitement des commandes en permettant une organisation claire	Classification des articles par catégorie (vêtements, linge de maison, accessoires, etc.)
			Gestion des sous-catégories pour un meilleur suivi (par exemple, vêtements formels, décontractés).
			Filtrage et recherche d'articles par catégorie pour simplifier le traitement des commandes
4	Module de Suivi des Articles	Garantir une gestion précise des articles et assurer la satisfaction des clients	Traçabilité des vêtements tout au long du processus de nettoyage
			Informations sur les traitements appliqués (lavage, repassage, etc.)
			Gestion des retours et des réclamations
5	Module de Gestion des Employés	Optimiser la gestion des ressources humaines pour améliorer la productivité et la qualité du service	Suivi des horaires de travail, des congés et des performances
			Attribution des tâches et supervision des activités quotidiennes
			Formation et gestion des compétences des employés
6	Module de Gestion des Commandes (Dépôts)	Assurer un suivi transparent des commandes, de la prise à la livraison	Prise en charge des commandes en ligne et en magasin
			Suivi du statut des commandes (en cours, terminé, livré).
			Historique des commandes pour chaque client
7	Module de Gestion des Stocks	Assurer une gestion efficace des stocks et des fournitures	Suivi des inventaires en temps réel
			Classification et étiquetage des articles
			Gestion des emplacements de stockage
8	Module de Gestion Financière	Suivre et analyser la performance financière	Suivi des ventes et des revenus générés par l'application
			Gestion des dépenses liées aux opérations (salaires, achats de fournitures, etc.)
			Génération de rapports financiers pour l'analyse des performances économiques
9	Module de Gestion des Produits Utilisés	Gérer efficacement les produits de nettoyage et les fournitures	Suivi des produits et des produits chimiques utilisés dans le nettoyage (détergents, solvants, etc.)
			Gestion des stocks de fournitures et alertes de réapprovisionnement
			Rapports sur l'utilisation des produits pour une meilleure gestion des coûts
10	Module de Rapports et Statistiques	Fournir des données exploitables pour une prise de décision éclairée, permettant	Génération de rapports sur les ventes, le volume de commandes et l'efficacité des opérations
			Analyse des performances et identification des tendances

		d'ajuster les opérations en fonction des tendances	Outils de prévision pour anticiper les besoins futurs
11	Module de Gestion des Impressions et Exportations (Excel)	Faciliter la gestion documentaire et l'exportation des données.	Impression des étiquettes pour les articles (avec code-barres ou QR codes).
			Impression de reçus et factures pour les clients
			Exportation des données vers Excel pour analyses externes
			Gestion des modèles d'impression personnalisés selon les besoins
12	Module de Gestion de la Livraison	Optimiser le processus de livraison des commandes	Suivi des livraisons des commandes aux clients
			Notifications aux clients concernant l'état de leur livraison
			Gestion des options de livraison (standard, express, etc.) et des frais associés
13	Module d'Optimisation des Opérations	Réduire les erreurs et améliorer l'efficacité opérationnelle	Automatisation des processus de gestion des commandes et des stocks
			Outils de planification des ressources humaines
			Alertes et notifications pour la gestion des niveaux de stock
14	Module de Suivi des Commandes en Temps Réel	Améliorer la transparence et la communication avec les clients	Notifications automatiques pour informer les clients de l'état de leur commande (par exemple, confirmation de commande, préparation, livraison)
			Système de messagerie intégré pour communiquer directement avec les clients concernant des mises à jour ou des changements de statut
			Accès à un tableau de bord en ligne pour le suivi des commandes en temps réel.
15	Module d'Interface Utilisateur (Rôles)	Offrir une expérience utilisateur optimale, rendant l'utilisation de l'application agréable et efficace	Design intuitif et ergonomique, facilitant la navigation
			Accès facile aux fonctionnalités clés de l'application
			Options de personnalisation pour les clients afin de répondre à leurs préférences
16	Module de Sauvegardes et Restaurations	Assurer la sécurité des données	Sauvegarde régulière des données de l'application
			Options de restauration en cas de perte de données
			Notification en cas d'échec de la sauvegarde

## 6. Technologies Utilisées

- ❖ **Frontend Web** : HTML, CSS, JavaScript (Frameworks comme React).
- ❖ **Frontend Mobile** : Flutter
- ❖ **Backend** : Laravel.
- ❖ **Base de Données** : FireBase et HiveSql.
- ❖ **Hébergement** : Google Cloud.
- ❖ **NB** :
  - ✓ Développement : SQLite (rapide, simple).
  - ✓ Production : MySQL (scalable) + Jobs pour synchroniser les données.
  - ✓ Temps réel : WebSockets (Laravel Echo + Pusher) ou Firebase.

## Conclusion

L'application de gestion de pressing vise à moderniser et à optimiser le fonctionnement des entreprises de pressing. En intégrant des fonctionnalités essentielles et en mettant l'accent sur l'expérience utilisateur, cette application contribuera à améliorer l'efficacité opérationnelle et la satisfaction des clients.

# Documentation

### I. Acteur et rôle

- ❖ Client : Utilisateur final qui effectue des commandes, suit l'état de ses articles et interagit avec l'application.
- ❖ Employeur : Personnel du pressing qui gère les commandes, le nettoyage des articles et la relation client.
- ❖ Administrateur : Utilisateur ayant accès à toutes les fonctionnalités pour gérer l'application, les utilisateurs et les données.

#	Acteurs	Elements	Descriptions	Preconditions	PostConditions
1	Client	Créer un Profil Client	Le client peut s'inscrire en fournissant ses informations personnelles	Le client n'a pas encore de compte	Un nouveau profil est créé et stocké dans la base de données
		Passer une Commande	Le client sélectionne des articles, choisit un service, et passe une commande	Le client doit être connecté	La commande est enregistrée et un numéro de suivi est généré
		Suivre l'État de la Commande	Le client consulte l'état de sa commande en temps réel	Le client a passé une commande	Le client reçoit des mises à jour sur l'état de sa commande
2	Employé	Gérer les Commandes (Employé)	L'employé peut visualiser, modifier et traiter les commandes.	L'employé est connecté	Les commandes sont mises à jour avec les informations pertinentes
		Gérer les Stocks	L'employé peut ajouter, modifier ou supprimer des articles en stock	L'employé peut ajouter, modifier ou supprimer des articles en stock	L'inventaire est mis à jour

		Gérer les Produits Utilisés	L'employé peut gérer les produits chimiques et autres fournitures	L'employé est connecté	Les stocks de produits sont mis à jour
		Gérer la Livraison	L'employé peut organiser et suivre les livraisons des commandes	Une commande doit être prête pour livraison	La livraison est programmée et suivie
3	Administrateur	Configurer les Services	L'administrateur peut ajouter ou modifier les services offerts	L'administrateur est connecté	Les services disponibles sont mis à jour
		Générer des Rapports	L'administrateur peut générer des rapports financiers et opérationnels	L'administrateur est connecté	Un rapport est généré et peut être exporté
		Sauvegarder et Restaurer les Données	L'administrateur peut effectuer des sauvegardes et restaurations des données	L'administrateur est connecté	L'administrateur est connecté