

MenuizMan : Gestion du SAV










1. Table des matières

MenuizMan : Gestion du SAV	1
1. Table des matières	2
2. Présentation	3
3. Base de données.....	6
Tables d'origine à créer et à remplir en début de projet :	6
Tables à créer pour le projet.	7
4. Problématique :.....	8
5. Récapitulatif	10

2. Présentation

Votre agence vient de se voir confier une mission par la société MenuizMan. MenuizMan est une jeune startup créée il y a deux ans qui connaît une ascension fulgurante sur le web, dans la commercialisation de produits d'aménagement extérieur et intérieur. Voici quelques exemples des produits disponibles sur son site :

 <p>Pergola Aluminium à Toile Enroulable Adossée 2 pieds - FIDJI</p> <p>★★★★★ 47 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantie 10 ans • Fabrication française <p>À partir de : 1 720,51 € Voir les options</p>	 <p>Pergola aluminium toit polycarbonate - SANTORINI</p> <p>★★★★★ 51 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantie 10 ans • Rapidité d'installation <p>À partir de : 1 611,00 € Voir les options</p>	 <p>Pergola aluminium design toit polycarbonate - MALLORCA</p> <p>★★★★★ 42 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantie 10 ans • Rapidité d'installation <p>À partir de : 1 775,30 € Voir les options</p>
--	--	---

 <p>Portail coulissant alu plein droit ORLEANS</p> <p>★★★★★ 152 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standard et Sur-Mesure • GARANTIE 16 ANS ! <p>À partir de : 2 733,98 € Voir les options</p>	 <p>Portail coulissant alu plein droit MELVILLE</p> <p>★★★★★ 119 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standard et Sur-Mesure • GARANTIE 16 ANS ! <p>À partir de : 1 587,96 € Voir les options</p>	 <p>Portail coulissant alu droit persienné BRISAL</p> <p>★★★★★ 41 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standard et Sur-Mesure • GARANTIE 16 ANS ! <p>À partir de : 3 540,26 € Voir les options</p>	 <p>Portail coulissant alu ajouré droit DJERBA</p> <p>★★★★★ 31 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standard et Sur-Mesure • Garantie 16 ans <p>À partir de : 3 678,50 € Voir les options</p>
--	---	---	---

**Clôture aluminium sur mesure
ATHENES**

★★★★☆ 40 avis

- Tous portails assortis
- Rapidité d'installation
- GARANTIE 16 ANS !

À partir de :
178,85 €

[Voir les options](#)

**Clôture aluminium sur mesure
NAUPLIE**

★★★★☆ 11 avis

- Tous portails assortis
- Rapidité d'installation
- GARANTIE 16 ANS !

À partir de :
193,27 €

[Voir les options](#)

**Clôture aluminium sur mesure
OLYMPIE**

★★★★☆ 46 avis

- Tous portails assortis
- Rapidité d'installation
- GARANTIE 16 ANS !

À partir de :
198,80 €

[Voir les options](#)

**Kit Grillage Rigide avec Occultants
50ML - Gamme Pro 4/5 mm**

★★★★☆ 17 avis

- Garantie 15 ans
- Rapidité d'installation
- Prêt à poser

À partir de :
2 231,90 €

[Voir les options](#)

Porte d'entrée aluminium HUDSON

★★★★☆ 37 avis

- Garantie 10 ans
- Standard et Sur-Mesure
- Porte monobloc

À partir de :
2 194,72 €

[Voir les options](#)

Porte d'entrée aluminium FACTORY

★★★★☆ 94 avis

- Garantie 10 ans
- Standard et Sur-Mesure
- Disponible en panneau et monobloc

À partir de :
1 459,72 €

[Voir les options](#)

Porte d'entrée aluminium LISBONNE

★★★★☆ 60 avis

- Garantie 10 ans
- Standard et Sur-Mesure
- Disponible en panneau et monobloc

À partir de :
1 459,72 €

[Voir les options](#)

**Motorisation portail coulissant KIT
NICE ROAD400 4m-crémaillères 1-
Télécommande offerte**

★★★★☆ 2 avis

~~1-037,00 €~~
274,00 €

[Découvrir](#)

**Motorisation portail coulissant CAME
BX-78 U2643ML 230V + 4m de
crémaillères**

★★★★☆ 3 avis

~~1-239,60 €~~
456,00 €

[Découvrir](#)

**Motorisation 230V portail 2 battants
Kit - CAME - Fast-U1872**

★★★★☆ 1 avis

~~1-198,80 €~~
529,99 €

[Découvrir](#)

Les produits mis en vente sont des articles dits « physiques » ou des kits/lots représentant un ensemble de plusieurs articles sous une même référence.

La société a besoin d'une solution afin de gérer les différents retours clients, que ce soit pour des réexpéditions simples (N'habite pas à l'adresse Indiquée, Adresse Incomplète), ou pour du Service Après-Vente (réparation ou remplacement de produit...).

Lors de l'appel d'offres, aucune ESN n'est sorti du lot au niveau du tarif, étant donné que le cahier des charges était assez flou lors des premiers échanges...

En effet, le DSI de la société, est en arrêt maladie pour encore un peu plus de 2 semaines et n'a donc pas pu vous fournir un cahier des charges finalisé.

Votre seul interlocuteur sera donc le Directeur Général. Le contrat signé par toutes les ESN, inclut une période « d'essai » de 3 semaines. Une ESN sera « choisie » à l'issue de cette période.

Du fait de son historique et des habitudes de travail du DSI, une organisation Agile (Scrum) devra être mise en place avec un Product Owner (le directeur Général), un Scrum Master faisant partie de l'équipe de développement.

Petite subtilité, le directeur général apprécie d'avoir plusieurs interlocuteurs différents pour savoir avec qui il travaille.

Ainsi, sur cette période de 3 semaines (défini en sprint ou itération d'une semaine), le Scrum master devra changer toutes les semaines.

Et chaque collaborateur devra travailler sur tous les sujets (pas de collaborateur uniquement sur la partie Back, et un autre uniquement sur la partie Front).

Vis-à-vis de ce qui a été défini en début de sprint, le Scrum master devra fournir un compte rendu du Daily Meeting mais aussi un Scrum Burndown et cela tous les jours.

Contrainte : ces documents devront être envoyé entre 10h et 10h30 ; l'assiduité et le respect des horaires sera prise en compte dans le choix final).

L'application devra être responsive. En effet, le technicien hotline travaille sur un PC, mais les techniciens SAV peuvent travailler aussi sur tablette ou smartphone.

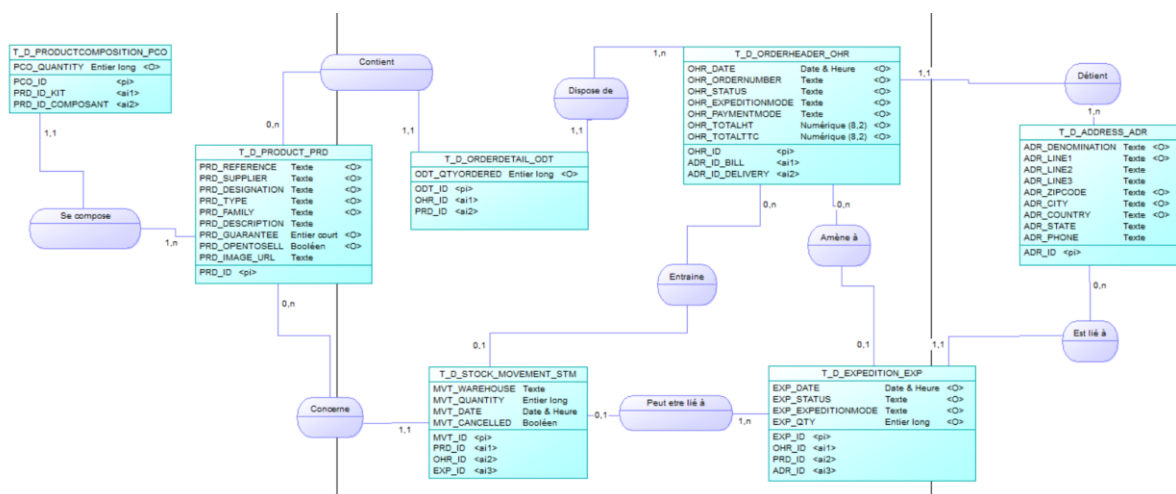
A la fin de cette période de 3 semaines, une présentation orale sera effectuée.

3. Base de données

Tables d'origine à créer et à remplir en début de projet :

- ** : clé primaire
- *: clé étrangère

Attention : Le MCD fourni a été créé par le Directeur Général (non habitué à ce type de schématisation) et peut contenir des erreurs. Il est donc important de le revoir pour en établir un nouveau.



T D PRODUCT PRD (Produit) :

PRD_ID (**): integer
 PRD_REFERENCE : texte
 PRD_SUPPLIER :text
 PRD_DESIGNATION : text
 PRD_TYPE (Unitaire ou Lot) :text
 PRD_FAMILY : text
 PRD_DESCRIPTION :text
 PRD_GUARANTEE (les garanties sont exposées ici en nombre de mois) :integer
 PRD_OPENTOSELL (Ouvert à la vente) :boolean
 PRD_IMAGE_URL :text

T D PRODUCTCOMPOSITION_PCO (Composition du produit, KIT/LOT)

PCO_ID(**):integer
 PRD_ID_KIT (*):integer
 PRD_ID_COMPOSANT(*):integer
 PCO_QUANTITY :integer

T D ADDRESS_ADR (Adresse de livraison et/ou Facturation)

ADR_ID (**):integer
 ADR_DENOMINATION : text
 ADR_LINE1 : text
 ADR_LINE2 : text
 ADR_LINE3 : text

ADR_ZIPCODE : text

ADR_CITY : text

ADR_COUNTRY : text

ADR_STATE : text

T D ORDERNUMBER OHR (Commande) :

OHR_ID (**): integer

ADR_ID_BILL(*) : integer

ADR_ID_DELIVERY(*) : integer

OHR_DATE : Date & time

OHR_ORDERNUMBER : text

OHR_STATUS (Intégrée, Refus Paiement, Annulation Client, En cours de traitement, Expédiée) : text

OHR_EXPEDITIONMODE (Colissimo, Chronopost, GLS, Expéditeur interne) : text

OHR_DELIVERYPHONE : text

OHR_PAYMENTMODE (CB, virement, chèque): text

OHR_TOTALHT : decimal(8,2)

OHR_TOTALTTC : decimal (8,2)

T D ORDERDETAIL ODT (Commandes Details) :

ODT_ID (**): integer

OHR_ID (*) : integer

PRD_ID(*) : integer

ODT_QTYORDERED : integer

T D EXPEDITION EXP (Expédition liée à une commande) :

EXP_ID (**): integer

OHR_ID (*) : integer

PRD_ID (*) : integer

ADR_ID(*) : integer

EXP_DATE : date & time

EXP_STATUS (En cours ; Expédiée) : text

EXP_EXPEDITIONMODE (Colissimo, Chronopost, GLS, Expéditeur interne) : text

EXP_QTY : integer

T D STOCKMOVEMENT MVT (Mouvement de stock)

MVT_ID (**): integer

PRD_ID (*) : integer

MVT_WAREHOUSE (Principal, SAV, rebus): text

MVT_QUANTITY : integer

MVT_DATE : Date & time

MVT_CANCELLED : boolean

Tous les ID (clés primaires et étrangères) sont des variables de type INTEGER auto incrémentées.

Modification de la table expédition pour prendre en compte un dossier SAV (clé étrangère).

Pour des raisons de sécurité, aucune copie de la base de données ne sera fournie, ni de script permettant de remplir les tables d'origine

4. Problématique

Le technicien SAV reçoit un article d'un client présentant un problème, ou une expédition entière liée à une commande revenue au sein de la société.

Cet article est forcément lié à une commande.

Le technicien SAV crée le dossier correspondant ou sélectionne un dossier qui aurait été créé préalablement par un technicien hotline, suite à l'appel du client afin d'anticiper la réception du colis. Dans la logique des choses, le client fournirait la facture avec son envoi (notamment pour des soucis de garantie), mais il est possible qu'il oublie de mentionner le numéro de commande.

Un dossier SAV est donc lui aussi forcément lié à une commande.

Permettre la recherche d'une commande pour le lier au ticket via le numéro de commande / le nom du client/ le code postal / la ville En bref tout ce qui permet de retrouver une commande.

Attention : les critères de recherche sont cumulatifs. Si un champ est vide, il ne doit pas être pris en compte dans les champs de recherche.

On liste toutes les commandes correspondant au(x) critère(s) de recherche (celles qui ont été expédiées donc on exclut les commandes annulées) ;

Attention : on peut avoir une commande « en cours » mais qui a déjà fait l'objet d'une expédition d'une partie de la commande.

Ainsi, après la sélection de la commande, on affiche les articles de la commande en question (avec le code article, le libelle, la quantité commandée et la quantité expédiée) ainsi que les différents dossiers s'il y en a eu préalablement créé (potentiellement par un technicien hotline).

On crée le dossier avec toutes les informations correspondantes et en sélectionnant l'article de la commande en question et sa quantité. Attention, il est possible que l'article renvoyé ne corresponde pas tout à fait à l'article de la commande. Par exemple dans le cas d'un moteur de portail, le client n'a renvoyé que la télécommande qui est en panne (il faut donner la possibilité à l'utilisateur lors de la création du dossier de saisir un autre article).

Traitement par type de dossier

Il existe plusieurs types de dossier :

- NPAI : N'habite pas à l'adresse indiquée
- NP : Non présent lors de la livraison
- EC : Erreur Client lors de la commande
- EP : Erreur Préparation
- SAV : Service Après-Vente

Les cas NPAI et NP entraînent une réexpédition simple

Dans le cas d'EC, cela entraîne un remboursement et une nouvelle facturation du nouveau produit (qui ne sera pas traité dans ce projet). Néanmoins, pour la référence renvoyée, une entrée en stock SAV devra être effectuée, puis un transfert du Stock SAV vers le stock Principal, puis une sortie du Stock Principal du nouveau produit ainsi qu'une nouvelle expédition.

Dans le cas d'EP. L'article sorti initialement en stock (article A) est sur la bonne référence mais c'est la mauvaise référence qui a été envoyé (article B).

La sortie de stock a donc été effectuée sur l'article A.

Nous devons donc juste faire une entrée en stock SAV, et une sortie SAV pour garder une trace, ainsi qu'une nouvelle expédition.

Dans le cas de SAV :

Cas 1 : L'article n'est plus sous garantie. Si accord du client, création d'une nouvelle commande avec l'article en question avec le statut intégrée (en attente paiement). Une entrée en stock SAV sera effectuée et un transfert vers le stock Rebus.

Cas 2 : L'article est sous garantie.

Si c'est tout l'article qui doit être changé, Entrée en stock SAV -> transfert vers stock Rebus. Sortie Stock principal puis création expédition.

Si c'est une pièce de l'article A qui doit être changé (ex : une vis) :

Entrée en stock SAV -> Sortie Stock SAV pour l'article A en question + une autre sortie SAV pour la vis (qui est un article non vendable – champ PRD_OPENTOSELL à 0) avec création expédition de l'article A.

Pour les SAV, une étape supplémentaire devra donc être implémentée, à savoir l'étape de Diagnostic qui devra, elle aussi, faire l'objet d'une page à part.

Votre product owner vous expliquera selon l'avancée du projet ce qui est attendu.

Affichage après la connexion

Page renvoyant tous les dossiers en cours non finalisés.

Un menu avec :

- un lien sur la page d'accueil (donc la page spécifiée ci-dessus)
- un lien sur les dossiers nécessitant une expédition
- un lien sur les dossiers SAV nécessitant un diagnostic

Le client aimerait que sur un clic droit sur une ligne de commande ou sur un article d'avoir l'affichage des mouvements de stock et un état des stocks, onglet spécifique **PAR** entrepôt, soit affiché dans un (autre) formulaire.

3 profils d'utilisateur :

Administrateur : tous les droits (dont celui de créer, modifier des mouvements de stock directement)

Technicien SAV : Création, modification d'un dossier, Suivi dossier, Clôture dossier, réexpédition, remise en stock (il y a en tout 3 techniciens SAV)

Technicien Hotline : Création, modification d'un dossier (avant traitement par un technicien SAV), Suivi dossier (il y a en tout 10 techniciens hotline)

5 Récapitulatif

Votre Mission est donc de :

- **Fournir un MCD modifié et le MLD correspondant**
- **Fournir l'architecture d'une solution de gestion de tickets SAV** en s'appuyant sur de la POO (design patterns, ...) ainsi que tout schéma nécessaire pour comprendre l'organisation de votre solution et permettre à l'équipe de développeurs de la coder.

Travail à rendre, à savoir le 11 mai 2022 12H au plus tard, dans une archive avec ECF3_nom_prenom.zip