



## Expression des besoins

### Plateforme de gestion interne BTC : MODULE CARGO

#### Objectifs du module

Le module CARGO a pour objectif de permettre aux clients d'expédier leurs colis vers le Sénégal via trois modes de transport : **fret aérien, maritime (bateau) ou express (GP)**.

- Ce module permet de **Digitaliser et fluidifier** les échanges entre le client et les agents BTC, de la demande d'envoi des colis jusqu'à la livraison au Sénégal.
- **Assurer un suivi clair** des étapes internes du transport.
- **Donner une visibilité précise** sur le chiffre d'affaires généré par l'activité cargo.

#### Fonctionnalités du module

### 1- Demande client (Interface Publique)



#### Formulaire de demande d'envoi

Formulaire de demande d'envoi à remplir soit :

- directement via la plateforme par le client pour le dépôt de ses colis ;
- soit fourni par l'agent BTC, suite au dépôt des colis.

#### Champs à renseigner :

1

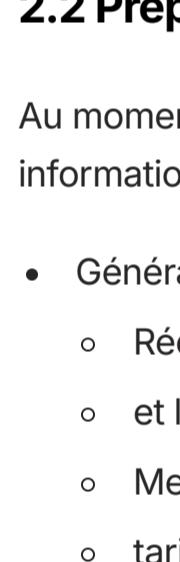
- Informations sur le client (nom, prénom, numéro, adresse e-mail, identifiant client)
- Type de transport souhaité (fret, bateau, GP/express) ;
- Pays de départ et destination
- Poids ou volume estimé
- Description du colis : divers, électronique, sensible, liquide, fragile, alimentaire, médicament, cosmétique, document, marchandise de valeur, produit réglementé.



#### Suivi de commande en temps réel :

2

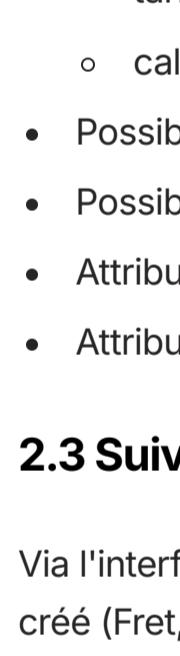
- Visualisation des statuts du colis : *Reçu en entrepôt, en cours d'acheminement, Arrivé, Prêt à retirer*
- soit via un lien de suivi envoyé par SMS ou WhatsApp,
- soit directement sur la plateforme à l'aide d'un **numéro de suivi** saisi dans un champ dédié.
- Accès à l'historique des colis expédiés
- Réception automatique de notifications WhatsApp/SMS/e-mail



#### Paiement

3

- Visualisation de la facture définitive et du montant à payer (la facture définitive est notifiée au client dès sa création par l'agent BTC, au moment du chargement)
- Paiement à la livraison ou en ligne via la plateforme (API de paiement intégrée)
- Reçu de paiement disponible en téléchargement



#### SAV (Service après-vente)

4

- Messagerie directe ou bouton de contact avec un agent (chatbot : réponses automatiques)
- Possibilité d'envoyer une réclamation : retard, colis perdu, endommagé, non conforme, erreur d'acheminement, absence de notification, litige de paiement
- Notation de la satisfaction client intégrée au parcours utilisateur

### 2- Processus Interne – Vue Agent BTC

#### 2.1 Réception du colis

L'interface doit permettre de créer une fiche de colis avec un numéro unique et de la lier à un client. L'agent BTC pourra de son côté :

- renseigner le nombre de colis reçus
- joindre une photo du dépôt
- générer la fiche de colis, et un bon de réception (envoi SMS automatique au client)

#### 2.2 Préparation à l'envoi et Facturation

Au moment de la préparation à l'envoi, l'Agent BTC revient sur la fiche créée pour générer une facture en complétant les informations suivantes :

- Génération automatique de la facture selon :
  - Récupérer les informations issues de la fiche colis (poids, volume, nature du produit, type de transport),
  - et les données client intégrées automatiquement
  - Mettre la quantité (CBM, kg, valeur)
  - tarifs internes selon les quantités
  - calcul automatique du total TTC
- Possibilité de lier plusieurs fiches de colis à une même facture finale (client avec plusieurs envois)
- Possibilité de modifier le prix final (avec historique conservé)
- Attribution d'un numéro de facture unique
- Attribution du colis à un transport, selon le planning

#### 2.3 Suivi et expédition

Via l'interface, l'agent BTC doit pouvoir mettre à jour les statuts en fonction des types de voyage ou, pour être plus clair, du trajet créé (Fret, Conteneur, GP).

- Mise à jour des statuts du colis : *reçu entrepôt, en cours d'acheminement, Arrivé, Prêt à retirer*

#### 2.4 Livraison au Sénégal

À l'arrivée, notification de réception, changement de statut : arrivé.

- Comptage et vérification des colis (*mise en place d'un moyen de vérification du nombre de colis*)
- Notification automatique au client pour le retrait
- Vérification du paiement et émission du bon de réception lors du retrait

#### 2.5 Gestion des exceptions

L'agent BTC doit pouvoir recevoir en temps réel les messages de réclamation et y répondre rapidement. Une interface dédiée est donc nécessaire pour assurer une gestion efficace des exceptions.

### 3- Comptabilité



Pour simplifier l'accès, il serait préférable de disposer d'un tableau de bord ou d'une interface regroupant tous ces éléments. Cette interface centralisera toutes les factures définitives, en tenant compte des éventuelles modifications de prix intervenues au moment du règlement.

### 4. Interactivité et cohérence du processus

- Toutes les actions sont liées à un identifiant client et un identifiant colis
- Historique complet par type de filtre (client, date de départ etc.) consultable par tout agent habilité
- Interface mobile simplifiée pour les agents et les clients
- Envoi automatique de messages SMS/WhatsApp à chaque étape clé du processus logistique

#### Cas d'utilité concrets :

- Confirmation de réception des colis au bureau BTC (Chine ou Dubai)

- Validation de la fiche colis

- Création de la facture définitive au chargement

- Alerta d'arrivée au Sénégal

- Notification de mise à disposition pour retrait

- Rappel de paiement ou confirmation de paiement

- Notification en cas de retard, d'incident ou d'exception

- Une comptabilité claire