

ECOLE D'INGENIERIE ET D'INNOVATION DE MARRAKECH

PROJET DE FIN D'ETUDE

Présenté par
Mouhdi Latifa
Pour l'obtention du diplôme

INGENIEUR : Technologie d'Information et de la Communication

OPTION : Informatique

SUJET :

**Conception et réalisation d'une application web d'optimisation des processus
clients au profit de l'entreprise d'accueil AWBS**

ENCADREE PAR :

NOM & Prénom	Titre	Institution
Mme EL HAJOUY Farah	Ingénieure d'étude et développement	L'entreprise Asset World Business Solutions
Mme OUKASSE Fathia	Enseignante-chercheuse	L'université Privée de Marrakech UPM

Année universitaire 2021 - 2022

Dédicace

Remerciement

Résumé

Table des matières

Introduction générale.....	8
Chapitre 1	9
Présentation générale	9
I- Présentation de l'organisme d'accueil	10
a. Présentation de Asset World Business Solutions (AWBS)	10
b. Ressources humaines	11
c. Organigramme.....	11
II- Cadre du projet.....	11
III- Problématique.....	11
IV- Conduite du projet	11
a. Acteurs du projet.....	11
b. Gestion de projet.....	12
Chapitre 2	15
Etat de l'art.....	15
I- Etude de l'existant.....	16
a. Les avantages de l'existant :	16
b. Les inconvénients de l'existant :	17
c. Solutions proposées :	17
II- Les besoins fonctionnels	17
III- Les besoins non fonctionnels	18

La liste des figures

Figure 1: Dispersion géographique de l'entreprise AWBS	10
Figure 2: Organigramme de l'entreprise AWBS	11
Figure 3: La méthode SCRUM.....	13
Figure 4: Mind Mapping du site internet AWBS Target	13
Figure 5: Diagramme de Gantt du projet	14
Figure 6: Extrait du fichier Excel pour la collecte des données d'un nouveau compte client.....	16

Liste des tableaux

Introduction générale

A partir des années 2000, le développement d'internet a modifié le schéma de la communication traditionnelle entre les organisations et leurs clients ou prospects, il a grandement simplifié les échanges entre les entreprises et leurs clients en leur permettant d'accéder facilement à une grande source d'informations. Une meilleure communication avec la clientèle est donc essentielle pour les entreprises, c'est ; même ; le moteur qui actionne toutes leurs activités.

Ainsi, dans un monde de plus en plus connecté et interactif, l'impact de la digitalisation sur la relation client doit être intégré dans la stratégie globale de l'entreprise.

C'est dans ce sens que l'entreprise AWBS a décidé de refaire son site actuel qui ne présente que des interfaces vitrines, et de le rendre plus réactif en créant un espace pour ses clients leur permettant de faire eux même le suivi de leurs dossiers et se renseigner à tout moment des informations qui leur intéressent sans passer directement par le service du support, ce qui rend possible, pour l'entreprise de diminuer la charge sur ses employés et leur permettre de se concentrer sur la réalisation des objectifs majeurs à savoir accroître son nombre de clients et son chiffre d'affaires ainsi que s'ouvrir sur le marché international d'affacturage.

L'objectif de ce projet de fin d'études est de satisfaire lesdites exigences de l'entreprise AWBS en menant le projet de réalisation d'une plateforme web d'optimisation des processus clients, de la conception jusqu'au déploiement et finalisation.

Chapitre 1

Présentation générale

Ce chapitre a pour objectif de situer mon projet dans son contexte général à savoir l'organisme d'accueil et le sujet à traiter. Dans la première section je donne une brève présentation de l'organisme d'accueil AWBS. Dans la deuxième section, je décris le sujet à traiter et les objectifs à atteindre.

I- Présentation de l'organisme d'accueil

a. Présentation de Asset World Business Solutions (AWBS)

La société AWBS est l'une des deux principaux acteurs économiques sur le secteur d'affacturage et précisément le marché du lien informatique.

AWBS conçoit, développe et commercialise un logiciel d'extraction de données financières nommé « Target » et des services d'accompagnement destinés aux sociétés ayant recours à l'affacturage.

L'Affacturage (Factoring en Anglais) est un mode de financement de trésorerie. Il consiste au rachat des créances clients d'une entreprise par un établissement financier appelé Factor. Dans certains cas, c'est le Factor qui se charge du recouvrement des créances.

La société par actions simplifiée AWBS a vu le jour le 26 juin 2007 à Paris et est dirigée par Cyril Gubler. Le logiciel a été commercialisé dès janvier 2008.

L'entreprise travaille avec les huit principales banques françaises et différents courtiers, elle est au service de 1,300 clients de toute taille dans le monde depuis 2008. En effet, ces apporteurs d'affaires recommandent le logiciel « Target » auprès de leurs clients. C'est grâce à cela, que la société se développe progressivement sans avoir à prospecter.



Figure 1: Dispersion géographique de l'entreprise AWBS

b. Ressources humaines

La société AWBS regroupe différents collaborateurs dans plusieurs pays du monde, notamment au Maroc, en France, au Canada, en Roumanie et en Russie. Elle recrute régulièrement suite à la croissance des demandes des prospects.

c. Organigramme

L'organigramme suivant présente l'organisation humaine de l'entreprise :

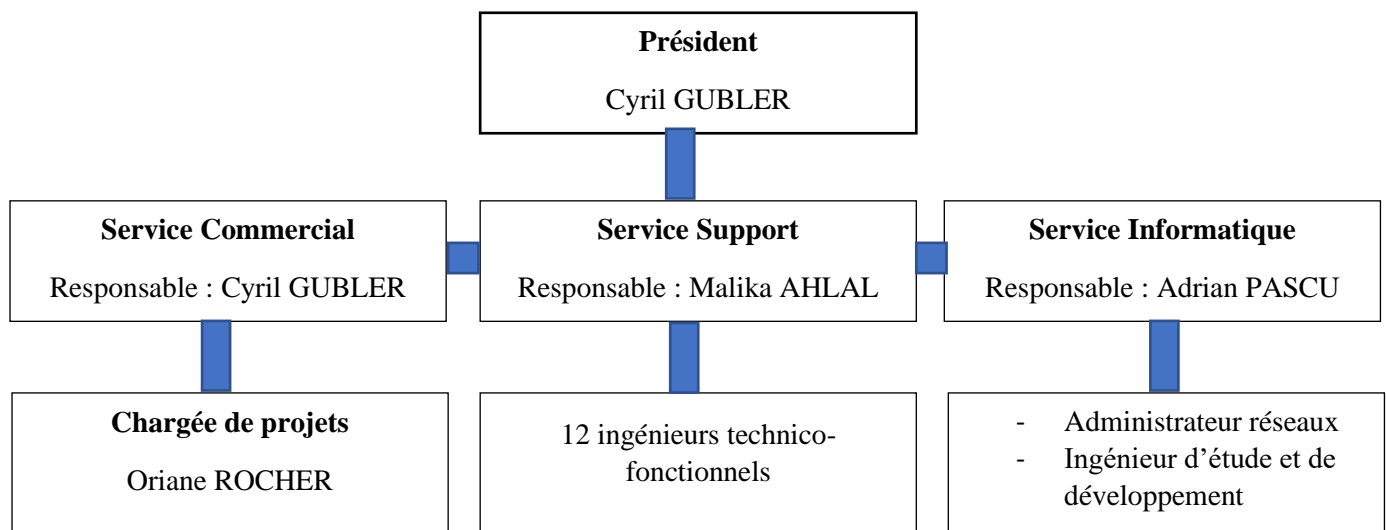


Figure 2: Organigramme de l'entreprise AWBS

II- Cadre du projet

Ce projet s'inscrit dans le cadre de projet de fin d'études pour l'obtention du diplôme d'ingénierie en technologie de l'information et de la communication. Le stage est démarré le premier février 2022 au sein de l'entreprise AWBS en mode télétravail, et prendra fin au bout de six mois.

III- Problématique

La société AWBS souhaite améliorer ses échanges d'information en interne ainsi qu'en externe. En effet, les équipes Target ont besoin de simplifier et d'automatiser certains modes de communication afin d'optimiser leur temps passé sur chaque dossier client. La société recherche à réduire le temps passé sur la gestion de l'information qui, à ce jour, est estimé trop important afin de répondre à une demande du marché qui ne cesse d'évoluer.

IV- Conduite du projet

a. Acteurs du projet

L'équipe de ce projet est constituée de quatre membres, chacun joue un rôle important et bien défini :

- Chef de projet :

Ce membre est chargé de l'établissement du cahier des charges ainsi que la veille au bon déroulement du projet à savoir la maîtrise de tous les détails du projet, des délais, de la qualité et aussi les détails des fonctionnalités réalisées. Il joue aussi le rôle du facilitateur qui s'intéresse à résoudre tout éventuel problème, motiver les autres membres de l'équipe en étant à l'écoute des besoins et interrogations de chacun.

- Dirigeant de l'entreprise :

Ce membre a pour mission d'observer chaque fonctionnalité du projet, proposer des changements ou modifications et aussi donner ou non la validation finale d'une fonctionnalité, donc ce membre a le rôle du client final du projet.

- Ingénieur d'étude et de développement :

Ce membre est chargé du suivi technique du projet. Il a les missions de valider la conception des différentes parties du projet, veiller sur la qualité du travail effectué ainsi que fournir un accompagnement tout au long du projet en proposant des solutions et aidant à résoudre les problèmes rencontrés, c'est donc le membre qui valide ou non la partie Front-end et Back-end avant la démonstration finale.

- Développeur

Ce dernier membre a pour le rôle de réaliser ou participer à la réalisation de la conception du projet, coder et tester les fonctionnalités, faire régulièrement les démonstrations et appliquer les éventuelles rectifications.

b. Gestion de projet

i. La méthode SCRUM

Nous avons adopté SCRUM comme méthode de gestion, afin de booster la productivité de l'équipe, structurer le projet et gagner le temps. Cette méthode définit principalement trois rôles :

Product Owner : c'est celui qui définit les fonctionnalités du produit à réaliser, il garde l'interaction entre le client et l'équipe de développement.

Scrum Master : Le Scrum master veille à l'application des principes de la méthode SCRUM, il facilite la communication dans l'équipe, et s'intervient pour résoudre toutes sortes de conflits entre les membres de l'équipe.

Equipe de développement : l'équipe de la réalisation qui s'occupe de développement des fonctionnalités du produit, veille à la transformation des besoins en service ou produit.

La méthode agile SCRUM est populaire, car ses enseignements et ses principes sont valables pour tout type de travail en équipe. Parmi ces principes :

- ✓ Simplicité et légèreté.
- ✓ Transformer le projet en un processus incrémental et itératif
- ✓ Diviser le projet en plusieurs cycles appelés « Sprint »
- ✓ Définir les rôles et clarifier les responsabilités entre les intervenants du projet

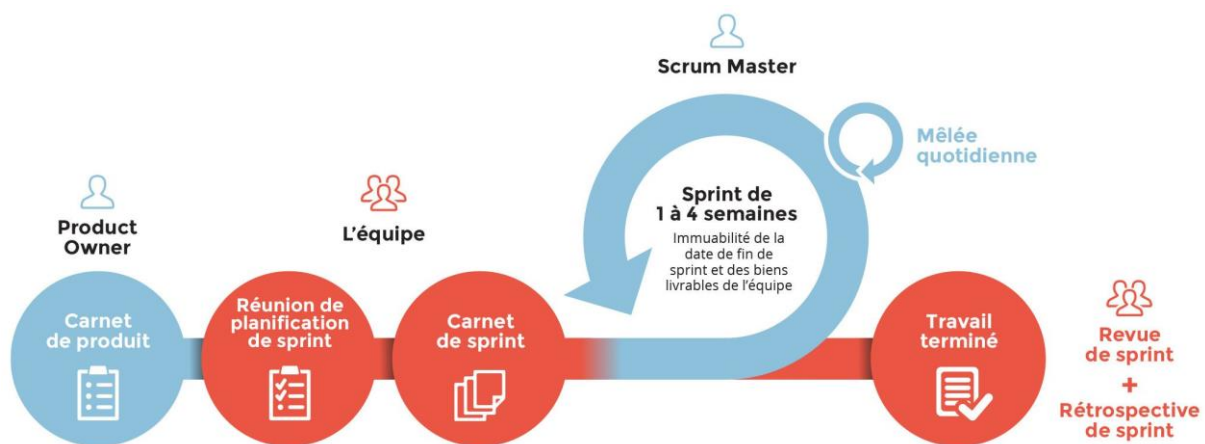


Figure 3: La méthode SCRUM

ii. Mind mapping du projet

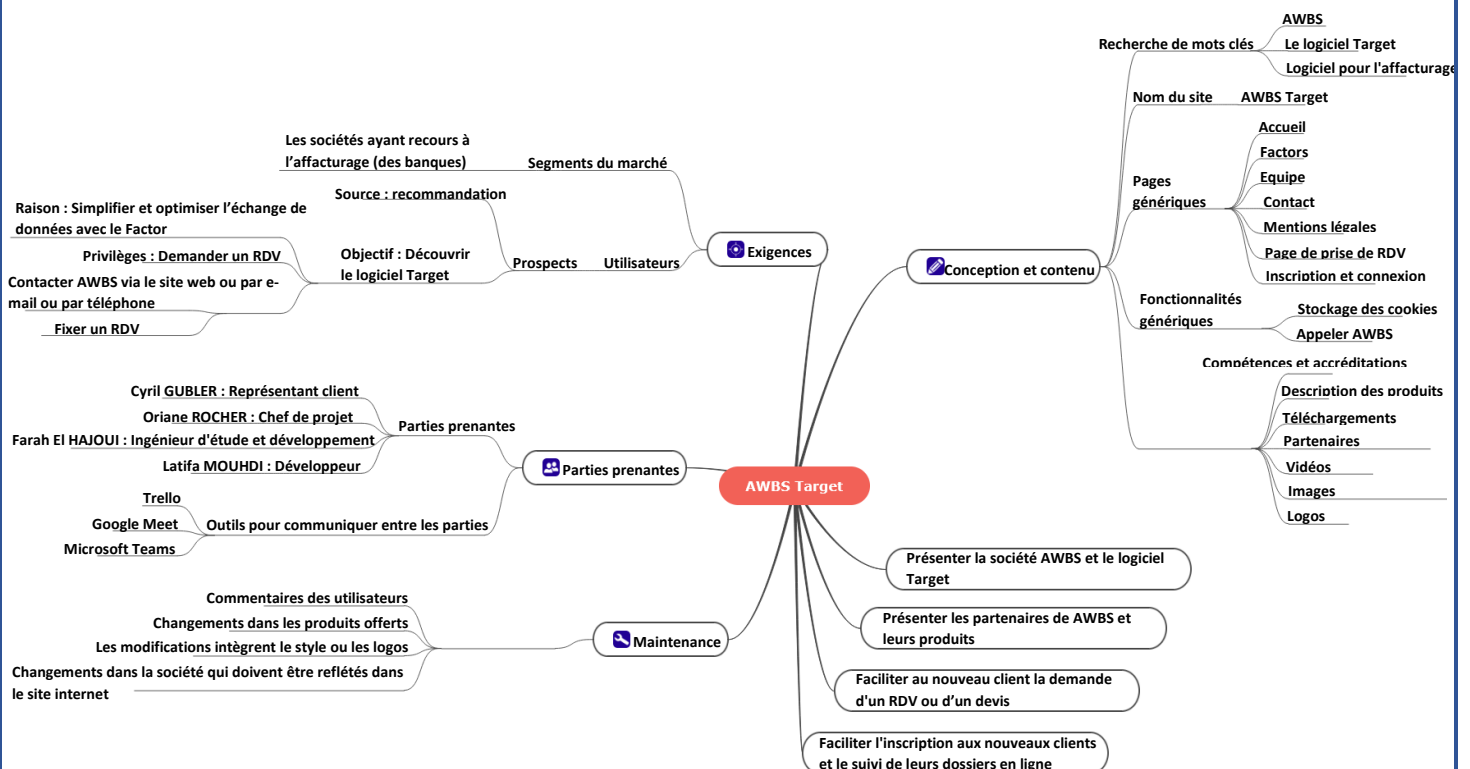


Figure 4: Mind Mapping du site internet AWBS Target

iii. Diagramme de Gantt

Le diagramme de Gantt suivant traduit la planification temporelle des phases du projet :

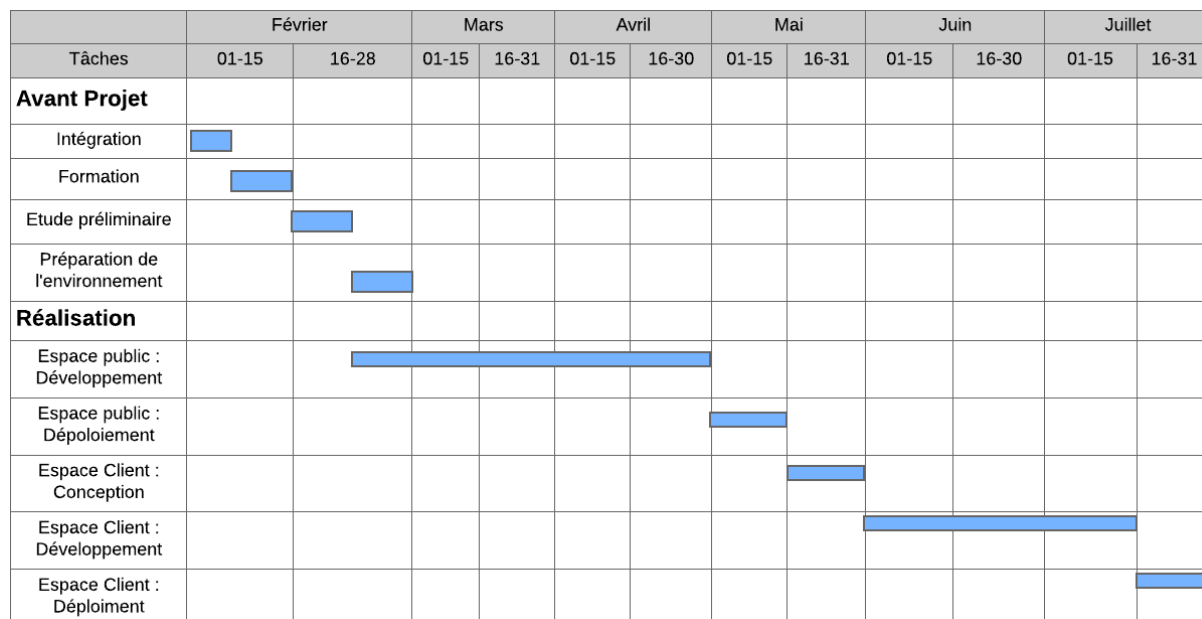


Figure 5: Diagramme de Gantt du projet

Chapitre 2

Etat de l'art

Dans ce chapitre je vais faire une analyse comparative de l'existant puis proposer des solutions et détailler les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles du projet

I- Etude de l'existant

L'entreprise AWBS utilise un logiciel de gestion de la relation client (CRM), ce dernier permet aux employés d'accéder aux différentes informations liées à la location ou l'achat du logiciel Target ainsi que tout ce qui concerne les clients de AWBS.

Pour la création des comptes pour ses clients, AWBS leur envoie un fichier Excel permettant au service en charge d'avoir toutes les informations nécessaires à la création d'un nouveau compte, après avoir été rempli par le client, un employé est censé ressaisir toutes ces informations depuis ce fichier dans une interface au CRM pour qu'elles soient enfin ajoutées dans la base de données.

La capture suivante présente une partie du questionnaire indispensable à la création d'un nouveau compte.

0-Nom de la société d'affacturage : ?
1-Nom du produit d'affacturage (merci, par sécurité, de joindre le cahier des charges du factor pour vérification): ?
2-Quelles sont les activités de l'entreprise :?
3-Nom et numéro de SIREN de la société pour laquelle émettre le devis: ?
4-Nombre de contrats d'affacturage (y compris les subdivisions de contrats) gérés sur les mêmes outils (compta et gestion commerciale), avec les mêmes paramétrages et par les mêmes utilisateurs: ?
5-Couverture géographique (France; dom tom; export CEE; export hors CEE): ?
6-Devises de facturation (EUR par défaut-autres, merci de préciser): ?
7-Logiciel de comptabilité (et, si connu, type de base de données): ?
7 bis. Aurez-vous besoin de réimporter des écritures dans votre comptabilité: ?
7.1-Liste des factures et avoirs cédés au factor pour les fermer ou pour alimenter une comptabilité miroir:?
7.2-Liste d'écritures d'imputation de règlements en provenance du factor:?
7.4-Liste d'écritures d'imputation de règlements ou d'ajustements pour alimenter une comptabilité miroir:?
7.3-Liste d'écritures de mouvements sur le compte courant vendeur en provenance du factor (frais, restitution de pièces..) :?
8-Logiciel de gestion commerciale (et, si connu, type de base de données): ?

Figure 6: Extrait du fichier Excel pour la collecte des données d'un nouveau compte client

La société AWBS dispose d'un site internet vitrine réalisé en WordPress. Il est disponible en Français et en Anglais. Le site se présente sur une page principale. Le prospect peut retrouver le fonctionnement du Logiciel Target et son utilité ainsi que les services d'accompagnement proposés par les équipes.

a. Les avantages de l'existant :

b. Les inconvénients de l'existant :

- En suivant ce processus, le client de AWBS n'a aucun moyen d'accès direct à ses informations à savoir ses factures, ses devis, etc. Dans le cas où un client voudrait se renseigner sur quelque chose, il est obligé de passer par le service du support pour indiquer et expliquer ses demandes dont les réponses ne sont pas toujours immédiates vu le grand nombre de dossiers à traiter par le même service. Cette tâche devient une problématique aussi à cause du grand nombre des demandes d'informations reçues chaque jour.
- La tâche des créations des comptes devient pénible et cause une perte de temps en ressaisissant manuellement les réponses de plus de 25 questions à chaque création de compte, voire impossible au cas d'un client présentant un groupe d'entreprises et non pas une simple société, dans ce cas l'opération que nous venons de décrire sera répétée autant de fois que le nombre d'entités du groupe et cela pour la création d'un seul compte.

c. Solutions proposées :

Afin de pallier les défaillances observées, nous proposons la création d'une plateforme web composée d'une partie qui présente une vitrine de l'entreprise et une deuxième nommée espace client permettant l'optimisation et l'amélioration des processus de la communication externe de l'entreprise avec ses prospects et clients.

II- Les besoins fonctionnels

Il s'agit des fonctionnalités à assurer par l'application, cette dernière doit :

- Renforcer l'image de l'entreprise à travers une partie vitrine.
- Permettre aux prospects d'avoir une liste des Factors avec la liste des produits d'affacturage proposée par chacun, et de visualiser toutes les informations liées à un produit sélectionné.
- Permettre aux prospects de remplir d'une manière plus facile et souple le questionnaire d'inscription pour une simple entreprise comme dans le cas d'un groupe d'entreprises.
- Permettre aux clients de visualiser leurs devis et visualiser l'état de chacun.
- Permettre aux clients de visualiser l'ensemble de leurs factures et visualiser l'état de chacune avec la possibilité de règlement en ligne pour les factures non réglées.

- Permettre aux prospects de trouver facilement un devis ou une facture à travers une barre de recherche riche en filtres divers.
- Permettre aux prospects de vérifier l'état de leurs licences, voir le nombre de jours restant de validité de chaque licence et de générer des licences provisoires de 15 jours au cas d'une licence non valide.
- Permettre aux prospects de visualiser les documents de l'entreprise tout en tenant compte de la gestion des droits qui dépend du type de prospect.
- Permettre aux prospects de faire des demandes commerciales ou de support depuis la plateforme, Voir les réponses du service en charge et visualiser la liste des demandes déjà envoyées depuis leurs espaces client.
- Permettre aux services concernés d'être alertés par mail après toutes les opérations faites par les prospects sur leurs espaces.

III- Les besoins non fonctionnels

A part les besoins fondamentaux, notre plateforme doit répondre aux critères suivants :

- La rapidité de traitement.
- La performance.
- La convivialité.
- Des interfaces ergonomiques faciles à utiliser.
- Partie vitrine ayant un design moderne.
- Facilité de maintenance après déploiement.