

MERISE: SAV.

Une entreprise souhaite moderniser son service après ventes. Vous devez modéliser la base de données à partir des informations suivantes :

On souhaite gérer des appels téléphoniques arrivant à un service après-vente.

On veut savoir quels clients, quels articles et quelles périodes représente le plus de charges pour le service après-vente :

1- on note tous les appels entrant

2- L'appel doit provenir d'un client répertorié dans une liste de clients ayant droit au service après-vente.

3- L'appel doit concerner un article répertorié dans une liste d'articles suivis en service après-vente.

4- On peut soit classer l'appel sans suite, soit ouvrir un dossier suivi, on donne alors un nom au dossier de suivi. Chaque dossier à un motif de suivi

5- A chaque motif de suivi correspond un technicien de maintenance qui aura la charge du dossier.

Travail :

Réaliser le MCD.