



# *Cahier de charge du projet*

## *Gestion du service d'infogérance*

Par Sawssen OMRAN

## I. Intérêt du projet

L'application a pour objectif de gérer et suivre tous les types des interventions et tous les types de tickets afin de fournir une visibilité et une transparence sur l'avancement de notre service d'infogérance.

Il s'agit de faire collaborer tous les parties prenantes du service, chacun selon son rôle et son poste autour d'une application qui permettra de gérer les services d'assistance et les services de l'infogérance. Aussi elle permet d'extraire des statistiques et des Dashboard mensuelles, trimestrielles et annuelles de l'état de notre service à n'importe quel instant.

## II. Description de l'application cible :

L'application finale est une application web et mobile qui offre 5 accès différents :

### 1. Un accès pour l'administrateur :

#### 1.1 Le « process owner » crée les dossiers des clients qui comprennent :

- ID du contrat
- Nom de la société
- Activité de l'entreprise
- Catégorie de l'infogérance selon le local du client (offshore, nearshore, onshore)
- Type de l'infogérance : en régi ou bien infogérance avec des intervention régulières)
- Notre Vis-à-vis
  - Nom & prénom
  - Poste
  - Numéro de téléphone
  - 2ème numéro de téléphone (optionnel)
  - FAX (optionnel)

## 1.2 Création de ticket :

- Pour l'infogérance en régi, des rapports d'évaluation seront envoyés de la part du client au administrateur. Il n'y aura pas de tickets mais l'évaluation du service sera basée sur les notes citées dans les rapports d'évaluation.

- S'il s'agit d'une intervention :

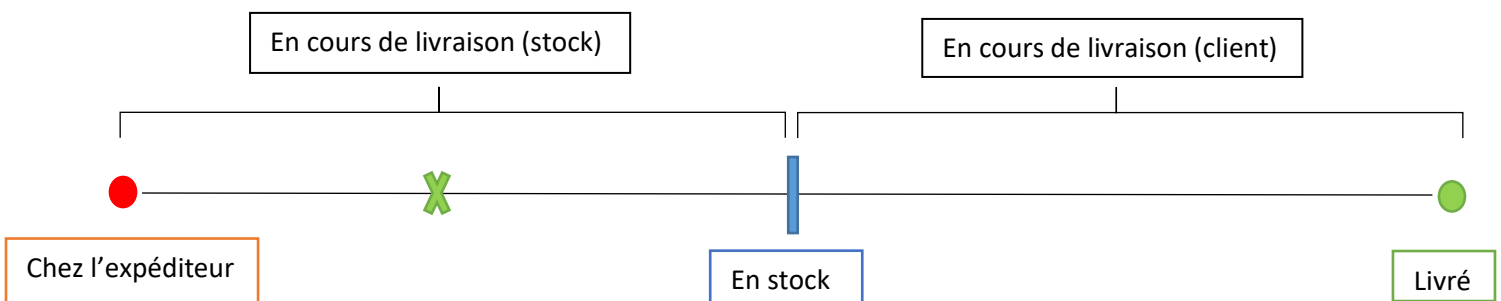
L'admin doit remplir un formulaire qui contient les informations suivantes :

- Identifier SLA
- Date de début-due date
- Décrire/saisir de la (les) tâche(s) demandée(s)
- Affecter le ticket au technicien (ingénieur)
- Soumettre la demande de validation

- S'il s'agit d'une commande en cours :

- Si le commercial nous confirme que la pièce est disponible est la commande s'est passé avec succès, l'opération de suivi sera lancée comme suit ;

Suivre la commande de la pièce à travers un module de tracking  
l'administrateur peut savoir l'état et/ou l'emplacement de la pièce commandée



- S'il s'agit d'une ticket Off site :

Ce type de ticket est dédié pour toute réparation hardware effectuée hors le site du client (généralement les pièces seront réparées chez les ateliers de SIMOP)

Dans ce cas l'admin doit remplir un formulaire qui contient les informations suivantes :

- Appel N°
- Date
- Référence
- Numéro de série
- Description de la panne
- Etat (en cours de diagnostic / en cours de réparation/ En attente de validation de montant/ prêt à récupérer/pièce indisponible).

### **1.3 Extraction des rapports de statistiques et Dashboard :**

A travers un bouton « télécharger » l'admin peut extraire des fichiers de statistique et des Dashboard sous forme d'un fichier PDF à n'importe quel instant. Ces fichiers comprennent :

- Le nombre de ticket (résolu/clos)
- Pourcentage de l'ugly backlog
- Les root causes
- L'état de l'infrastructure du site cde client suite à nos interventions
- Les recommandations proposées par nos techniciens/ingénieurs

### **1.4 Création des comptes des utilisateurs :**

Pour la création des comptes user, l'admin doit remplir un formulaire selon le type de compte.

NB : Lors de la création de chaque compte se crée une notification par email avec un login et mot de passe changeable par l'utilisateur. Ce dernier doit pouvoir réclamer la correction de l'un de ses données à l'administrateur qui a créé le compte.

- Compte client : chaque client est identifié par :
  - Un identifiant client (ID du dossier)
  - Nom & prénom
  - Nom de la société
  - Numéro de téléphone
  - Adresse email
  
- Compte Technicien/Ingénieur : chaque Technicien/Ingénieur est identifié par :
  - Nom & prénom
  - Poste
  - Numéro de téléphone
  - Adresse email
  - Une photo d'identité
  
- Compte commerciale : chaque commercial est identifié par :
  - Nom & prénom
  - Numéro de téléphone
  - Adresse email
  - Une photo d'identité
  
- Compte Superviseur : chaque superviseur est identifié par :
  - Nom & prénom
  - Numéro de téléphone
  - Adresse email
  - Une photo d'identité

## 2. Un accès pour le technicien/Ingénieur :

Chaque technicien/ingénieur a son propre compte sur l'application OPM,  
Lors de la connexion, une liste de tickets s'affiche.  
Les tickets (tickets des interventions) sont assignés aux techniciens chacun selon son client.

NB : Chaque technicien/ingénieur prend en charge un ou plusieurs dossiers → toutes les tickets relatifs à un certain client s'affiche dans le menu des tickets lors de la connexion pour que le technicien/ingénieur soit toujours au courant.

Le rôle initial du technicien est de saisir les taches réalisées suite à son intervention chez le client.

Dans la page personnelle du technicien il y avait une Dashboard qui décrit les tickets assigné (les ticket résolu à l'heure, les tickets en retard et le pourcentage de l'ugly backlog) en mode lecture seulement.

## 3. Un accès pour le client :

Suite à une notification envoyée par mail (Login + mot de passe changeables par l'utilisateur), chaque client se permet de connecter à son propre compte sur l'application OPM.

Lors de sa connexion, une liste de tickets s'affiche.

Le client a l'accès à tous les types du ticket.

- Il a le droit de créer les tickets d'intervention seulement en remplissant un formulaire qui contient les informations suivantes :
  - Date de début et due date
  - Description de la tache demandée
  - Urgence de l'intervention (faible, moyenne, haute ou bien très haute)

- Il valide la résolution de la panne en clôturant le ticket ➔ le ticket n'est pas clôturé qu'après une validation de la part du client.

#### 4. Un accès pour le commercial :

Suite à une notification envoyée par mail (Login + mot de passe changeables par l'utilisateur), chaque commercial se permet de connecter à son propre compte sur l'application OPM.

Lors de sa connexion, une liste de dossiers s'affiche, Le seule type de ticket accessible sera la « part Order »

- Le commercial a un accès à un formulaire à remplir dans l'interface du dossier qui peut contenir les informations suivantes :
  - Date de début
  - Date de fin
  - Contrat renouvelable/ non renouvelable
- Le commercial a aussi un accès aux tickets de type « Part Order », le suivi de la pièce ne sera effectué qu'après la confirmation du commercial que la commande est validé avec succès et la pièce est disponible. Il doit donc remplir un formulaire qui contient les informations suivantes :
  - Disponibilité
  - Devis
  - Validation du client
  - Etat de la commande

## 5. Un accès pour le superviseur :

Le superviseur est un vis-à-vis technique qui sera responsable à la validation des tâches effectuées chez le client (ou bien à distance).

Suite à une notification envoyée par mail (Login + mot de passe changeables par l'utilisateur), chaque superviseur se permet de connecter à son propre compte sur l'application OPM.

Lors de sa connexion, une liste de tickets des interventions s'affiche ; le superviseur doit consulter les tickets et valider l'intervention en cliquant sur un bouton « valider »

### III. Fonctionnement générale de l'application :

#### 1. Description de l'enchaînement de création de ticket d'intervention :

##### 1.1 Ticket crée par l'administrateur :

**1.1.1** L'administrateur crée un ticket en remplissant un formulaire qui contient les informations suivantes :

- SLA
- Date de début-due date
- Description de la (les) tâche(s) demandée(s)

**1.1.2** Pour affecter/assigner le ticket à un technicien/ingénieur, une liste déroulante s'affichera pour sélectionner le nom du technicien qui sera notifié.

NB : le technicien responsable au dossier sera toujours notifié par email et par une notification sur l'application OPM



**1.1.3** En cliquant sur un bouton « soumettre la demande » une notification sera envoyé au Technicien.

**1.1.4** Le ticket s'affichera dans l'interface relatif au technicien sous forme d'une notification, après intervenir, il doit remplir une case de description en citant les taches effectuées suite à son intervention.

En cliquant sur le bouton « envoyer », le superviseur est notifié.

**1.1.5** Le ticket sera affiché dans l'interface relative au superviseur (vis-à-vis technique), ce dernier doit consulter le ticket et approuver les taches effectuées et les solutions proposées et réalisées par le technicien en cliquant sur un bouton « valider ». Le ticket prendra le statut « Résolu » et le client est notifié.

**1.1.6 :** Le ticket sera affiché dans l'interface relative au client. Ce dernier doit confirmer que le panne est résolu en cliquant sur le bouton « confirmer ». Le ticket sera clôturé.

## **1.2 Ticket crée par le client :**

**1.2.1** Le client créé un ticket en remplissant un formulaire qui contient les informations suivantes :

- SLA
- Date de début-due date
- Description de la (les) tache(s) demandée(s)
- Urgence

**1.2.2** En cliquant sur le bouton « envoyer », l'administrateur a pour rôle d'affecter le ticket au technicien, une liste déroulante s'affichera pour sélectionner le nom du technicien qui sera notifié.

**➔ L'enchainement sera le même jusqu'à la fin du processus**