

---

# Document Cahier des Charges

---

*ENSIAS Easy Claim*



Hind SEKKAT

---

Contexte et définition du problème .....	3
Objectif.....	3
Périmètre .....	3
Parties prenantes.....	3
Description des besoins.....	4

# Contexte et définition du problème

Au sein de l'ENSIAS la réclamation des problèmes concernant l'internat n'est pas bien structurée. Afin de déposer une réclamation l'élève doit se présenter au bureau du responsable de l'internat qui peut ne pas être disponible, au cas de disponibilité il note la réclamation sur un papier pour s'en occuper par la suite, cependant il y en a mille façons pour perdre ce papier en plus cela augmente le temps de recherche. Cette méthode classique non informatisée n'est pas fiable pour répondre au besoin de l'élève par contre elle engendre un gaspillage de temps et d'effort, du coup il faut trouver un alternatif plus pertinent pour gérer ce genre de réclamations.

## Objectif

Nous voulons réduire l'effort fourni lors du dépôt d'une réclamation à quelques simples clics à l'aide d'un véritable outil de gestion. Nous voudrions passer d'un taux de satisfaction de 35 à 80% 3 mois après l'implémentation de ENSIAS Easy Claim

## Périmètre

Nous ciblons les élèves internes ainsi que les responsables d'internat de l'ENSIAS à travers une application mobile

## Parties prenantes

- Les élèves internes de l'ENSIAS
- Les responsables d'internat

Les parties prenantes (stakeholders) concernent toutes les parties qui ont un intérêt de près (direct) ou de loin (indirect) dans la réalisation de votre projet. Par exemple, si vous avez à réaliser une application de gestion de paiement de caisse au niveau d'un super marché, et que cette application va comptabiliser les ventes effectuées par les vendeurs à

l'intérieur du super marché, alors les parties prenantes dans ce cas vont être : le caissier, le vendeur, le manager, etc.

Il est important de connaître ses parties prenantes vu qu'ils va falloir les impliquer lors du recensement des besoins et donc lors de l'évaluation de votre projet.

# Description des besoins

## *Besoins fonctionnels*

**Fonction principale :** L'envoi et la réception d'une réclamation.

**Objectif :** Informatiser le process de dépôt des réclamations.

**Description :** L'application doit permettre à l'élève de :

- S'authentifier
- Déposer une réclamation
- Consulter si la réclamation est vu par le responsable
- Mentionner que le problème est résolu si c le cas

Elle permettre également au responsable de :

- S'authentifier
- Consulter les réclamations déposées
- Confirmer que le problème va être résolu le bientôt possible
- Contacter l'élève si le problème ne peut pas être résolu
- Consulter si l'élève a mentionné que le problème est résolu ou pas

**Contraintes/règles de gestion :**

- Ce service n'est valable que pour les élèves qui ont un smartphone
- C'est une application mobile donc le responsable peut recevoir des notifications hors ses heures de travail
- Plusieurs responsables reçoivent les réclamations déposées donc il se peut qu'ils se préoccupent du problème au même temps

**Niveau de priorité :** Priorité haute

## *Besoins non fonctionnels*

- Implémenter une application fonctionnelle et hautement sécurisée
- Etre compatible avec n'importe quel système d'exploitation mobile
- Avoir une interface graphique facile à manipuler par l'élève et le responsable