



## Dedicase

## Remerciement

## Abstract

## Résumé

## Glossaire


## Liste des figures

Figure 1: Logo de Concentrix.....	13
Figure 2: emplacement du Concentrix dans le monde.....	14
Figure 3: Les valeurs de concentrix.....	14
Figure 4: Logo Webhelp .....	17
Figure 5: EMPLACEMENT DU webhelp DANS LE MONDE .....	18
Figure 6: Concentrix + Webhelp .....	19
Figure 7: Diagramme de classes.....	25

## Liste des tableaux

Tableau 1: Fiche technique du Concentrix .....	13
Tableau 2: Secteurs d'activité de concentrix .....	15
Tableau 3: Fiche technique du Webhelp .....	17
Tableau 4: Les valeurs de webhelp .....	18
Tableau 5: Les secteurs d'activité de webhelp .....	19



## Table des matières

Dedicase .....	2
Remerciement .....	3
Abstract .....	4
Résumé .....	5
Glossaire .....	6
Liste des figures .....	7
Liste des tableaux .....	8
Introduction Générale .....	11
Introduction .....	13
I.    Concentrix .....	13
a.    Présentation.....	13
b.    Les valeurs de Concentrix .....	14
c.    Secteurs d'activité.....	15
d.    Concentrix Maroc .....	16
II.    Webhelp .....	17
a.    Presentaion.....	17
b.    Les valeurs de Webhelp .....	18
c.    Secteurs d'activité.....	19
d.    Concentrix + WebHelp .....	19
Conclusion .....	19
Introduction .....	21
Objectif et le context du Projet .....	21
L'architecture fonctionnelle.....	21
La conduite de projet.....	21
Planification du projet .....	21
Conclusion .....	22
Introduction .....	24
I.    Diagrammes de cas d'utilisation .....	24
a.    Identification des acteurs du système .....	24
b.    Diagramme général de cas d'utilisation.....	24
c.    Description textuelle des cas généraux d'utilisation .....	24

II. Diagrammes de séquence .....	24
III. Diagrammes de classes.....	24
IV. Diagramme de déploiement.....	25
Conclusion .....	25
Introduction .....	27
Technologies et outils.....	27
1. Front End .....	27
2. Back End .....	29
3. Database .....	30
4. Cloud.....	30
Conclusion .....	31
Introduction .....	33
Conclusion .....	33
Conclusion Générale et Perspectives .....	34
Annexe .....	35
Références .....	36

# Introduction Générale

---

# CHAP1 : L'organismes d'accueil

---

## Introduction

Ce premier chapitre abordera la présentation de l'organisme d'accueil, le groupe Capgemini, ses domaines d'activités et ses métiers.

### I. Concentrix

#### a. Présentation



FIGURE 1: LOGO DE CONCENTRIX

Concentrix Corporation est l'un des principaux fournisseurs mondiaux de solutions et de technologies d'expérience client (CX), améliorant les performances commerciales de certaines des meilleures marques au monde, dont plus de 100 clients du Fortune Global 500 et plus de 125 clients de la nouvelle économie.

Création	Concentrix a été fondée en 1983.
Forme Juridique	Société anonyme (corporation) cotée en bourse.
Slogan	We deliver extraordinary customer experiences.
Présence Mondiale	plus de 40 pays à travers le monde.
Siège Sociale	Fremont, Californie, États-Unis.
Directeur Général (CEO)	Chris Caldwell
Produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de l'expérience client</li> <li>• Externalisation des processus métiers (BPO)</li> <li>• Services informatiques</li> <li>• Solutions de technologie</li> <li>• Analytique et intelligence artificielle</li> <li>• Services de gestion des interactions clients (centres de contact, support technique, etc.)</li> </ul>
Filiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concentrix Catalyst</li> <li>• TigerSpike</li> <li>• Minacs</li> </ul>
Effectif	Environ 290,000 employés à travers le monde.
Site Web	concentrix.com
Chiffre d'Affaire	Environ 5,6 milliards de dollars en 2021.

TABLEAU 1: FICHE TECHNIQUE DU CONCENTRIX

La figure suivante représente les régions de présence de Concentrix au monde et la répartition de ses consultants :

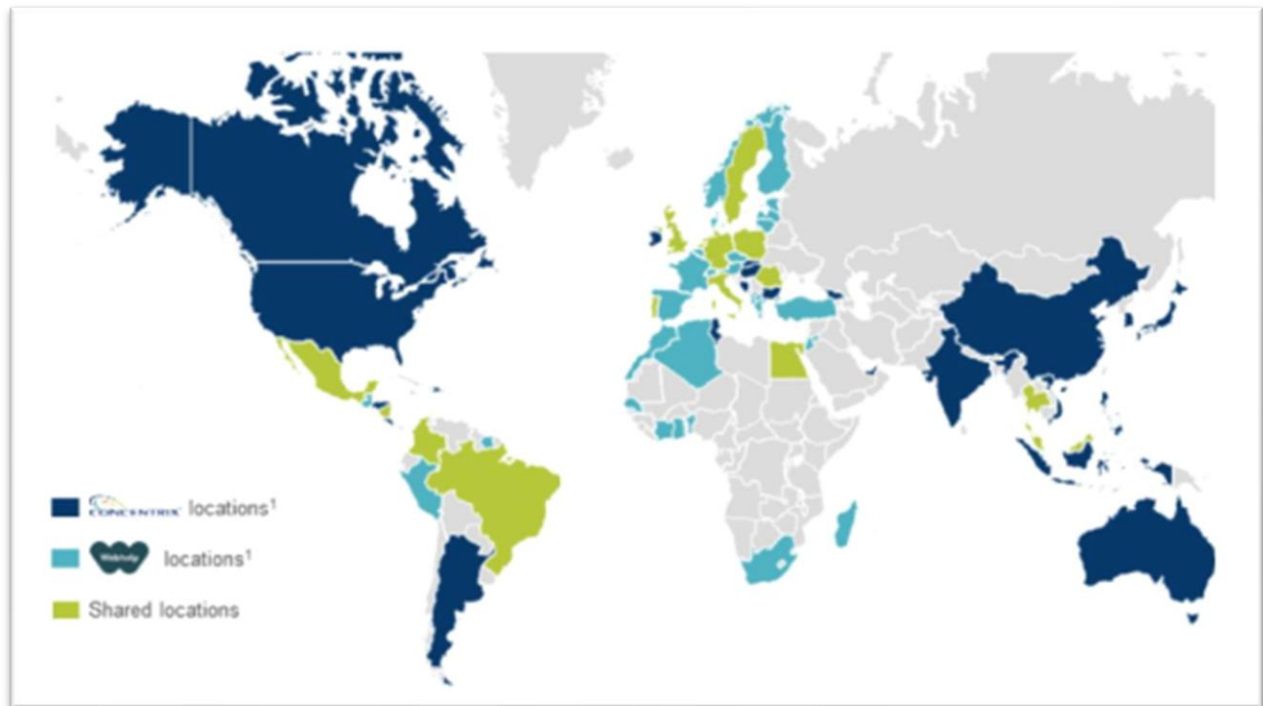


FIGURE 2: EMBLEMMENT DU CONCENTRIX DANS LE MONDE

## b. Les valeurs de Concentrix

Les valeurs et la culture de concentrix repose sur le respect d'un soutien individuel et mutuel entre collaborateurs, et d'une véritable collaboration. Les sept valeurs de Concentrix sont :



FIGURE 3: LES VALEURS DE CONCENTRIX

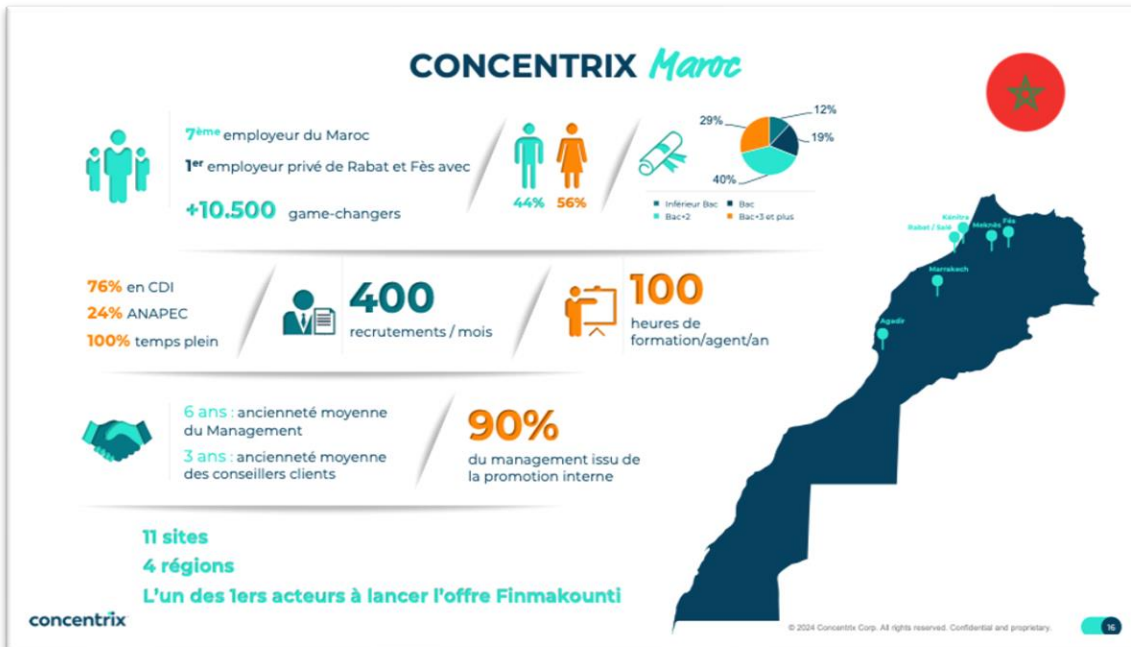
### c. Secteurs d'activité

Concentrix opère dans plusieurs secteurs d'activité, fournissant une gamme diversifiée de services pour répondre aux besoins spécifiques de chaque industrie. Voici quelques-uns des principaux secteurs d'activité de Concentrix :

Technologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services de support technique</li> <li>• Gestion des relations clients pour les entreprises technologiques</li> <li>• Solutions de service après-vente</li> </ul>
Télécommunications	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance clientèle pour les opérateurs de téléphonie mobile et les fournisseurs d'accès internet</li> <li>• Gestion des ventes et du support technique</li> </ul>
Services financiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services de gestion des comptes</li> <li>• Support client pour les banques et les compagnies d'assurance</li> <li>• Services de recouvrement et de gestion des fraudes</li> </ul>
Santé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services de support aux patients</li> <li>• Gestion des réclamations d'assurance santé</li> <li>• Services de télésanté et de soins à distance</li> </ul>
Commerce de détail et e-commerce	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des commandes et des retours</li> <li>• Support client pour les boutiques en ligne et les détaillants traditionnels</li> <li>• Solutions de marketing numérique</li> </ul>
Automobile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services de support pour les constructeurs automobiles</li> <li>• Gestion des réclamations de garantie</li> <li>• Support technique pour les véhicules connectés</li> </ul>
Voyages et loisirs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services de réservation et de support client pour les compagnies aériennes, les hôtels et les agences de voyages</li> <li>• Gestion des programmes de fidélité</li> </ul>
Services publics et gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance clientèle pour les services publics</li> <li>• Solutions de gestion des citoyens pour les agences gouvernementales</li> </ul>
Éducation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services de support pour les établissements d'enseignement</li> <li>• Gestion des inscriptions et des programmes éducatifs en ligne</li> </ul>
Médias et divertissement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Support client pour les plateformes de streaming et de médias</li> <li>• Gestion des abonnements et des services à la demande</li> </ul>

**TABLEAU 2: SECTEURS D'ACTIVITE DE CONCENTRIX**

## d. Concentrix Maroc



La figure suivante est la représentation schématique des liens hiérarchiques de Concentrix Maroc :



## II. Webhelp

### a. Présentation



FIGURE 4: LOGO WEBHELP

Webhelp est une entreprise française d'externalisation de la gestion de l'expérience client et des processus métier. Elle a été fondée en 2000 et son siège est situé à Paris en France.

Concrètement, ce groupe dirige des centres d'appels qui proposent à des entreprises des prestations de ligne directe, de télémarketing, de traitement de courriers et d'e-mails.

Création	Webhelp a été fondée en 2000.
Forme Juridique	Société par actions simplifiée (SAS).
Slogan	Making business more human.
Présence Mondiale	plus de 50 pays avec plus de 200 sites à travers le monde.
Siège Sociale	161 Rue de Courcelles, 75017 Paris, France.
Direction	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Co-fondateurs</b> : Frédéric Jousset et Olivier Duha</li> <li>• <b>CEO</b> : Olivier Duha</li> </ul>
Produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de l'expérience client</li> <li>• Externalisation des processus métiers (BPO)</li> <li>• Services de centres de contact</li> <li>• Services de support technique et d'assistance</li> <li>• Solutions de transformation numérique</li> <li>• Services de modération de contenu</li> <li>• Services de gestion des réseaux sociaux</li> </ul>
Filiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Webhelp Payment Services</li> <li>• Webhelp Enterprise Sales Solutions</li> <li>• Webhelp Digital Consulting</li> </ul>
Effectif	Environ 100,000 employés à travers le monde.
Site Web	webhelp.com
Chiffre d'Affaire	Environ 2,5 milliards euros en 2021.

TABLEAU 3: FICHE TECHNIQUE DU WEBHELP

La figure suivante représente les régions de présence de Concentrix au monde et la répartition de ses consultants :



FIGURE 5: EMLACEMENT DU WEBHELP DANS LE MONDE

### b. Les valeurs de Webhelp

Webhelp, dans l'ensemble du groupe est attaché à ses 5 valeurs : la reconnaissance, l'unité, l'engagement, l'exemplarité, le Wahou.



TABEAU 4: LES VALEURS DE WEBHELP

### c. Secteurs d'activité

Webhelp opère principalement dans les secteurs suivants :

Expérience client	Fourniture de solutions pour améliorer l'interaction client à travers différents canaux comme le service client, le support technique, et la gestion des relations client.
Externalisation des processus métier (BPO)	Gestion déléguée de processus métier tels que la gestion des ressources humaines, la comptabilité, et d'autres fonctions administratives.
Conseil et technologie	Offre de conseils stratégiques et de solutions technologiques pour optimiser les opérations commerciales et améliorer l'efficacité opérationnelle.
Santé et bien-être	Services spécialisés dans le domaine de la santé, y compris la gestion des dossiers médicaux et l'assistance aux patients.

TABLEAU 5: LES SECTEURS D'ACTIVITE DE WEBHELP

### d. Concentrix + WebHelp

**CONCENTRIX™ + Webhelp**

FIGURE 6: CONCENTRIX + WEBHELP

Le 25 septembre 2023, Concentrix a annoncé avoir finalisé son rapprochement avec Webhelp et que l'intégration des deux sociétés est en cours. Pendant que la société issue de la fusion finalise son nom permanent, elle opérera sous le nom commercial Concentrix + Webhelp.

### Conclusion

Dans ce chapitre, le cadre général du projet a été décrit. Après avoir présenté l'organisme d'accueil, présenté le projet, nous avons décrit par le périmètre de ce stage, la méthodologie adoptée pour atteindre la bonne conduite du projet. Le chapitre suivant sera consacré à l'étude fonctionnelle et technique du projet.

---

## CHAP2 : Contexte du Projet

---

## Introduction

Ce chapitre abordera le contexte général en présentant l'objectif de la mission, une présentation des fonctionnalités réalisées ainsi que l'architecture fonctionnelle du projet Sonic (traitement de synchronisation des lignes commande parc avec Refligne).

## Objectif et le contexte du Projet

## L'architecture fonctionnelle

## La conduite de projet

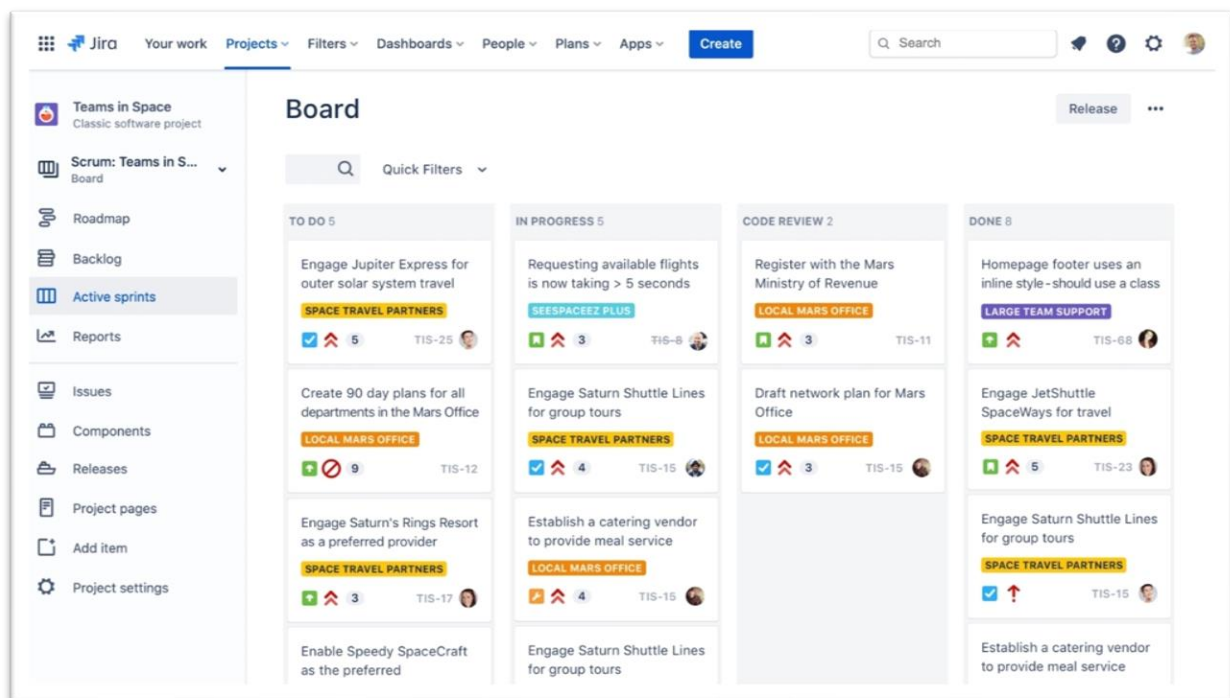


FIGURE 7: TABLEAU « JIRA »

## Planification du projet

### Diagramme de GANTT

La planification du projet est une phase importante d'avant-projet. Elle consiste à prévoir le déroulement de ce dernier tout au long des phases constituant le cycle de développement. La figure ci-dessous représente le diagramme de Gantt du projet de son début le 01/07/2022 jusqu'à sa fin. La répartition de l'ensemble des tâches est organisée selon les étapes suivantes :



FIGURE 8: DIAGRAMME DE GANTT

## Conclusion

Dans ce chapitre nous avons vu la plupart des fonctionnalités de CLOE ST Traitement des commandes client et parc, la synchronisation avec les autres ST (NRJ, SONIC), la gestion des applications et le rôle de TMA.

---

# CHAP3 : Analyse et Conception

---

## Introduction

Après l'étude des besoins fonctionnels, la phase de l'analyse et conception vient définir une solution applicative qui répond aux besoins retenus. Ce chapitre détaille la conception du projet en présentant les diagrammes des composants de notre système.

### I. Diagrammes de cas d'utilisation

- a. Identification des acteurs du système
- b. Diagramme général de cas d'utilisation
- c. Description textuelle des cas généraux d'utilisation

### II. Diagrammes de séquence

### III. Diagrammes de classes

Le diagramme de classes est considéré comme le plus important de la modélisation orientée objet, il est le seul obligatoire lors d'une telle modélisation. Le diagramme de classes montre la structure interne du système. Il permet de fournir une représentation abstraite des objets du système qui vont interagir ensemble pour réaliser les cas d'utilisation. Il s'agit d'une vue statique car nous ne tenons pas compte du facteur temporel dans le comportement du système. Les principaux éléments de cette vue statique sont les classes et leurs relations. Ci-dessous le diagramme de classe qui correspond au projet :



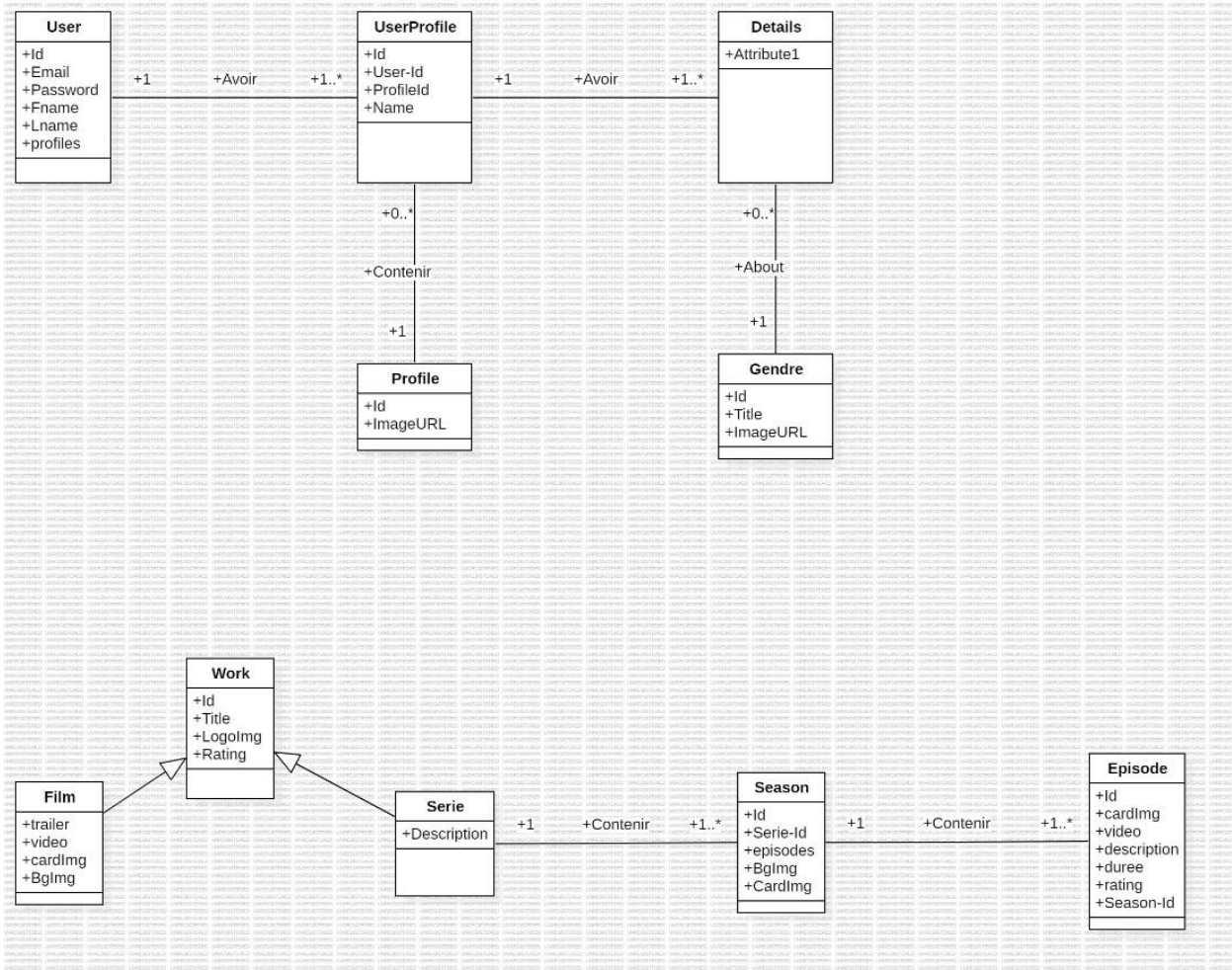


FIGURE 9: DIAGRAMME DE CLASSES

## IV. Diagramme de déploiement

### Conclusion

Dans ce chapitre, nous avons décrit la conception globale du système, à travers les différents diagrammes de UML ainsi qu'une description fonctionnelle du projet. Dans le chapitre suivant, nous abordons la phase de l'étude technique du projet.

---

## CHAP4 : Environnement Technique

---

## Introduction

Ce chapitre abordera la méthodologie choisie, dans une première partie nous allons présenter la démarche suivie durant le travail, les technologies et outils utilisés.

## Technologies et outils

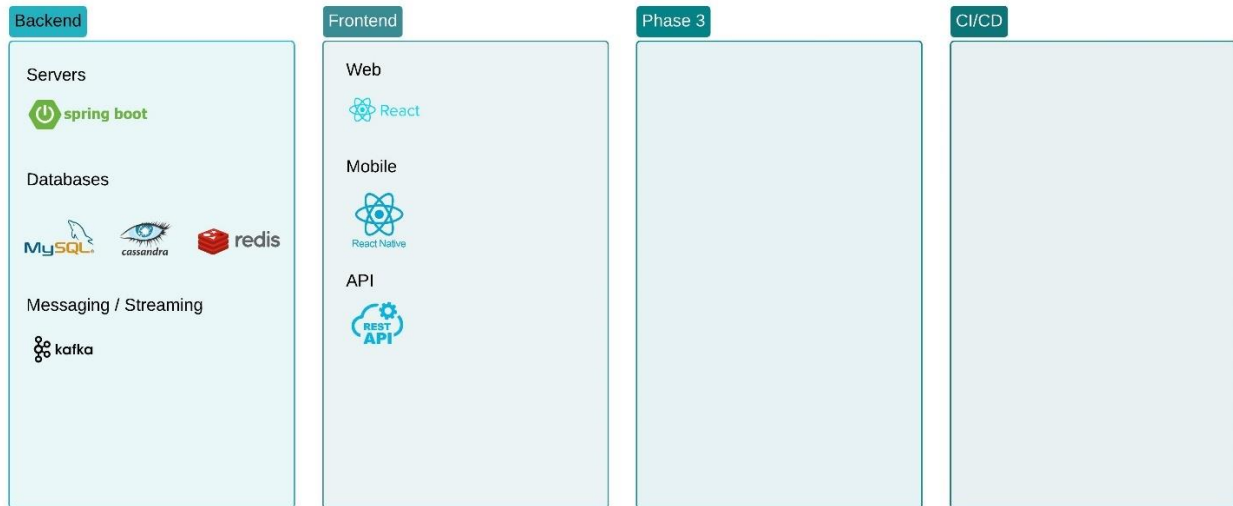


FIGURE 10: TECHNOLOGIES ET OUTILS

### 1. Front End

#### React JS



React est une bibliothèque JavaScript open-source qui est utilisée pour construire des interfaces utilisateur spécifiquement pour des applications d'une seule page. Elle est utilisée pour gérer la couche d'affichage des applications web et mobiles. React nous permet également de créer des composants d'interface utilisateur réutilisables. React a été créé par Jordan Walke, un ingénieur logiciel travaillant pour Facebook. React a été déployé pour la première fois sur le flux d'informations de Facebook en 2011 et sur Instagram.com en 2012.

#### React Native



Développé par la société Meta (anciennement Facebook), React Native est un framework Javascript open-source, hybride et multi-plateforme, dérivé de ReactJS. Il permet la production d'applications IOS et Android véritablement natives, avec une même base de code et ne compromet pas l'expérience de vos utilisateurs. Le code React (Javascript) est interprété dynamiquement lors de l'exécution de l'application par le biais d'un pont afin de communiquer avec les API natives tout en rendant des composants graphiques eux aussi natifs.

## HTML



HTML est l'abréviation de « hypertext markup language » (langage de balisage hypertexte) et est un langage relativement simple utilisé pour créer des pages web. Comme il n'autorise pas les variables ou les fonctions, il n'est pas considéré comme un « langage de programmation », mais plutôt comme un « langage de balisage », c'est-à-dire un langage qui utilise des balises pour définir les éléments d'un document.

## CSS



CSS désigne Cascading Style Sheets (pour Feuilles de style en cascade). Il s'agit d'un langage de style dont la syntaxe est extrêmement simple mais son rendement est remarquable. En effet, le CSS s'intéresse à la mise en forme du contenu intégré avec du HTML.

## Javascript



JavaScript est un langage de programmation qui permet d'implémenter des mécanismes complexes sur une page web. À chaque fois qu'une page web fait plus que simplement afficher du contenu statique — afficher du contenu mis à jour à des temps déterminés, des cartes interactives, des animations 2D/3D, des menus vidéo défilants, ou autre, JavaScript a de bonnes chances d'être impliqué.

## Tailwind JS



Tailwind CSS est un framework permettant aux développeurs de personnaliser totalement et simplement le design de leur application ou de leur site web. Avec ce framework CSS, il est possible de créer un design d'interface au sein même du fichier HTML. Cette façon de programmer n'interfère pas avec les pratiques recommandées par le W3C comme celle de séparer le HTML des feuilles de style CSS.

## 2. Back End

### Java



### Spring Boot



### 3. Databases

MySQL



Cassandra DB



Redis



### 4. Cloud

AWS



S3



EC2



Jira



Github



## Conclusion

Après la presentations des technologies et outils.Nous enchaînreons avec le travail effectué dans le projet client CLOE.

---

# CHAP5 : Mise en œuvre du projet

---



## Introduction

Ce chapitre a comme objectif de présenter les obstacles qu'on a eus et les solutions proposées pour la réalisation du projet Ainsi que les différents aspects de la réalisation de notre projet

## Conclusion

Ce chapitre fût l'occasion de détailler le travail réalisé durant le stage, ainsi que les outils techniques et les Ressources logicielles utilisées.

## Conclusion Générale et Perspectives

## Annexe

## Références