

CUSTOMER SERVICE PLATFORM

2022



MRABET YUSSEF / BARGAOUI ISLEM

SOMMAIRE

1

Description du projet

2

Les Besoins

3

Les Acteurs

4

Diagramme de cas d'utilisation

DESCRIPTION DU PROJET

Une application Web qui connecte l'utilisateur ou le client à un service client fourni par l'entreprise à l'aide de la soumission de tickets.

Cela permet à l'utilisateur d'interagir avec le service afin de résoudre les problèmes qu'il fournit.

Les Besoins

Les Besoins Fonctionnels.

Ce sont les interactions de l'utilisateur (Client, Gérant) avec le système lui-même (Site web).

Accéder au compte

1

- *Créer un compte.*
 - *S'authentifier*
-

Consulter les tickets personnels

2

- *l'utilisateur peut consulter les tickets qu'il a créé*
-

Gérer les ticket personnels

3

- *Créer un ticket.*
 - *fermer un ticket.*
-

Consulter les tickets

4

- *Le gérant peut consulter chaque ticket soumis par un utilisateur*

Gérer les tickets

5

- *Répondre aux tickets.*
 - *Fermer les tickets.*
-

Les Besoins non Fonctionnels.

Il s'agit des besoins qui caractérisent le système. Ce sont des besoins en matière de performance, de type de matériel ou le type de conception.

1 Sécurité

2 Performance

3 Disponibilité

4 Fiabilité

5 Intégrité

6 Documentation

7 Ergonomie

LES ACTEURS

Ce sont les acteurs qui interviennent dans toutes les interactions avec le système (SiteWeb)

User

C'est l'utilisateur qui soumettra les tickets et demandera le service client.

Manager

C'est le responsable qui consultera les tickets et aidera tous les clients avec leurs problèmes demandés.

Un énoncé de vision, un rapport qui permettra de suivre l'avancement du projet

LE DIAGRAMME DE CAS D'UTILISATION

