

CUSTOMER SERVICE PLATFORM

2022



MRABET YUSSEF / BARGAOU I 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.

Reporting on the SDGs is important in communicating to stakeholders the company's commitment to contributing to the Global Goals; claiming accountability and responsibility to take the necessary actions; and measuring progress over time.

SDG Progress Reports cater to a variety of audiences, so it's best to adjust it accordingly. First, identify your target reader. Next, you can shift your focus on what they need to know. For example, your action plans are in the interest of your beneficiaries. Your investors might prefer details like timelines or budgets, while others like your external stakeholders will be more interested in the impact made, the challenges you encountered and the lessons you learned from them.

Your SDG progress report can start with a brief review of your organization's alignment to the Global Goals. It can include the social responsibility and business case for taking action on the SDGs.

Creating a good SDG progress report means being transparent with your audience. Back up your claims with relevant data. Keep your sentences concise when necessary, but dive into detail when it comes to qualitative and quantitative evidence. Remember: this report is a combination of understanding how your mission aligns with global sustainability efforts, and communicating that clearly with the rest of the world.

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*

2

Consulter les tickets personnels

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

3

Gérer les ticket personnels

- *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

