

Fait le, 23/05/2022.

COMPTE RENDU DE LA JOURNEE DU 23/05/2022 :

Au cours de cette première journée de travail, il était question pour moi de mieux appréhender les différents sujets de stage sur lesquels je suis susceptible de travailler, afin que nous puissions Monsieur Phillipe et moi se décider définitivement sur un thème de stage. Cependant après de nombreuses contraintes nous avons considéré finalement deux thèmes : **Analyse et conception d'un système de gestion électronique des documents (GED) & Analyse et conception d'un système de gestion de la relation client (GRC)**. Ci-dessous un bref aperçu du résultat de mes recherches pour l'appréhension de chaque thème.

Thème 1 : Analyse et conception d'un système de gestion électronique de documents.

- **Spécifications fonctionnelles :**

La gestion électronique encore appelée DMS (Document management System) ou EEDM (Electronic Document management), est une technique qui permet d'organiser et de gérer des informations sous forme de document électronique au sein d'une entreprise. elle se traduit également par un processus de collaboration, de capitalisation et d'échange d'informations. La GED prend en compte en général la gestion des documents selon leur cycle de vie. ci-dessous les fonctions remplies par un GED :

- Edition des documents : l'utilisateur doit être capable d'ajouter, supprimer, modifier, sauvegarder un document dans le système ;
- Archivage des documents : l'utilisateur doit être capable de regrouper (compresser) un ensemble de fichier d'une période passées et de les stocker dans un autre espace dédié ;
- indexation des documents : l'utilisateur doit être capable de faire des recherches full-texte ou des recherches à partir de mots de clés pour retrouver un fichier ;
- diffusion des documents : le système doit prévoir des règles de confidentialité quant à la consultation de certains documents ;

- **Spécifications techniques :**

- Développement full stack d'une application pour répondre à la problématique

- Type d'application : Application web (indépendante du système d'exploitation, développer une application desktop peut prendre plus de temps)
 - langage frontend : Html/Css, JavaScript
 - langage backend : Python (classer parmi les meilleurs langages pour une application de gestion) ; autre proposition : PHP
 - Framework : Django (faciliter le développement web avec python) ; autre proposition : Laravel
- Type de base de données : MySQL, autre proposition SQL Server

- **Objectifs :**

- Dématérialiser et centraliser les documents d'une entreprise au sein d'un même espace ;
- rendre ces documents accessibles facilement par chacun des employés ;
- sécuriser l'accès à ces documents ;
- Améliorer la durée de vie documents et limiter la paperasse ;

- **Atout**

Meilleure conservation du document et facilite de recherche ;
Gain de temps ;

Thème 2 : Analyse et conception d'un système de gestion de la relation client.

- **Spécifications fonctionnelles :**

La gestion de la relation client GRC appelée CRM (Customers Relationship Management) en anglais est un ensemble de techniques et d'outils qui permettent d'analyser, capter et traiter les informations des informations qui concernent des clients ou des potentiels clients : factures, notes de frais, contrats commerciaux, bon de commande, numéro de comptes, contacts, adresses etc...

Il s'agit ici en réalité d'une version modère du simple "fichier client". Elle permet également de gérer les contacts (clients) d'une entreprise dans un endroit centralisé et mis à jour automatiquement afin que tous les employés puissent accéder rapidement aux informations critiques sur un client (à travers un tableau de bord par ex ou une simple interface utilisateur).

En gros, désormais les agents en entreprise n'auront plus besoin de se connecter et se déconnecter de différents systèmes ou de copier et coller des numéros de comptes dans différents outils logiciels pour pouvoir trouver des informations simples sur les clients.

Pour aller plus loin, le système peut prendre en compte la gestion des réclamations clients ou encore les retours clients.

Les fonctions remplies par le système de façon plus succincte sont celles-ci dessous :

- Edition des données clients : l'utilisateur doit être capable d'ajouter, supprimer, modifier, sauvegarder des données clients ;
- Recherche et affichage des données clients ;
- exportation et/ou importation de données clients : le système doit être capable de transférer ou de récupérer des données clients via un autre système ;

- **Spécifications techniques :**

- Développement full stack d'une application pour répondre à la problématique

- Type d'application : Application web (indépendante du système d'exploitation, développer une application desktop peut prendre plus de temps)
 - langage frontend : Html/Css, Javascript
 - langage backend : Python (classer parmi les meilleurs langages pour une application de gestion) ; autre proposition : PHP
 - Framework : Django (faciliter le développement web avec python) ; autre proposition : Laravel
- Type de base de données : MySQL, autre proposition SQL Server

- **Objectifs :**

- Organiser les contacts de l'entreprise ;
- Prédisposer un espace centralisé pour l'organisation du service commercial ;
- Faciliter l'accès par tous les employés ;
- Faciliter la gestion de la communication avec tous les clients existants (avoir une vue complète des différents contact qu'un client a déjà eu avec l'entreprise afin de savoir quel traitement à avoir avec tel ou tel client ou encore quelle faveur accorder à tel ou tel client).

Conclusion : Après consultation de ces résultats avec Monsieur Phillipe, le deuxième thème est celui vers lequel nous penchons le plus car il englobe plusieurs détails pertinents y compris la notion de documents sous forme électronique car ces mêmes documents peuvent être la plupart du temps des documents liés aux clients.