**Description des profils utilisateurs**

Livreur

Est chargé de livrer les colis qui lui sont impartis dans la feuille de route de la journée, tant en arrivant dans la plage horaire associée à chaque colis. Doit indiquer les informations propres à chaque livraison une fois effectuée (même si la livraison n'a pas eu lieu). Groupe hétérogène comportant des livreurs avec de l'expérience et d'autres sans. Niveau d'études variable. Attitude vis-à-vis de l'informatique variable. Utilisateur nomade dans la zone géographique.

Superviseur des tournées

S'occupe de s'assurer que tous les colis de la journée seront livrés, ou au moins que le système calcule qu'il est possible de tous les livrer, sinon il appelle les clients pour leur proposer une nouvelle plage horaire (compétences relationnelles minimum requises). Groupe plutôt homogène comportant des personnes qualifiées et avec de l'expérience, formation à l'outil nécessaire pour qu'il soit capable de demander au système de calculer les feuilles de routes de tous les livreurs pour le lendemain, pouvoir modifier interactivement une feuille de route et contrôler en temps réel le déroulement des livraisons.

Informaticien

Gère le SI de l'entreprise et la maintenance du système de livraisons. Groupe homogène de personnes formées l'informatique et aux SI, pas de formation à l'outil nécessaire.

RH

Vérifie que le travail est fait correctement et que les personnes sont suffisamment qualifiées. Sinon il peut proposer des formations ou une discussion en tête-à-tête avec un employé. Il est aussi chargé de chercher des futurs employés potentiels lorsque l'entreprise recrute. Groupe peu nombreux et plutôt homogène comportant des personnes qualifiées, pas de formation à l'outil nécessaire mais peut en demander une s'il en ressent le besoin.

Client

Il peut demander une livraison en se connectant sur l'application web, il peut ensuit choisir les articles à recevoir. Il peut aussi suivre ou modifier la date d'une livraison en s'y connectant à nouveau. Groupe très hétérogène comportant toute personne capable de se connecter sur internet et utiliser une carte pour acheter. Prévoir un tutoriel détaillé ou une interface web très compréhensible.

Chargé de relation client

Gère les facturations, les relations clients (en cas d'imprévu : retard/annulation), réclamations et effectue des enquêtes de satisfaction auprès des clients. Peut élaborer des tableaux de bord. Groupe plutôt homogène. Niveau d'études variable. Attitude vis-à-vis de l'informatique variable. Nécessite une formation à l'outil.

Assistant

Aide le chargé de relation client pour les facturations, réclamations et gestion des imprévus. Groupe hétérogène. Niveau d'études variable. Attitude vis-à-vis de l'informatique variable.