

Secteur Tertiaire Informatique

Filière « Etude et développement »

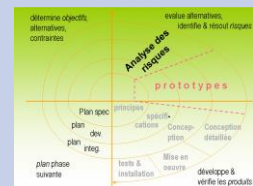
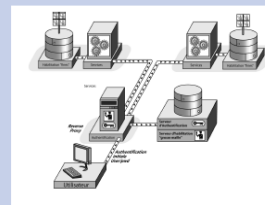
Séquence Développer des pages web en lien avec une base de données

HTML – CSS – JavaScript – MySQL – PHP
Programmation Orientée Objet – Model View Controller

Apprentissage

Mise en situation

Evaluation



MenuizMan : Gestion du SAV



1. Table des matières




MenuizMan : Gestion du SAV.....	2
1. Table des matières	3
2. Présentation	4
3. Base de données.....	Erreur ! Signet non défini.
Tables d'origine à créer et à remplir en début de projet :	Erreur ! Signet non défini.
Tables à créer pour le projet.	Erreur ! Signet non défini.
4. Problématique.....	7
5. Récapitulatif	9





2. Présentation





Votre agence vient de se voir confier une mission par la société MenuizMan.

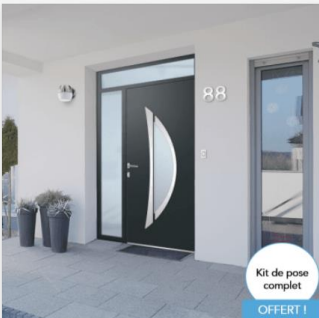
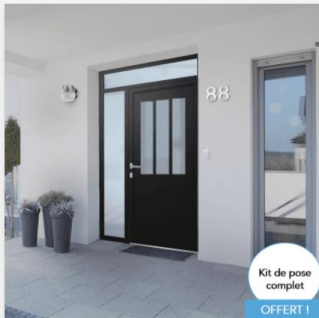

MenuizMan est une jeune startup créée il y a deux ans qui connaît une ascension fulgurante sur le web, dans la commercialisation de produits d'aménagement extérieur et intérieur.




Voici quelques exemples des produits disponibles sur son site :

 <p>Pergola Aluminium à Toile Enroulable Adossée 2 pieds - FIDJI</p> <p>★★★★★ 47 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantie 10 ans • Fabrication française <p>À partir de : 1 720,51 € Voir les options</p>	 <p>Pergola aluminium toit polycarbonate - SANTORINI</p> <p>★★★★★ 51 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantie 10 ans • Rapidité d'installation <p>À partir de : 1 611,00 € Voir les options</p>	 <p>Pergola aluminium design toit polycarbonate - MALLORCA</p> <p>★★★★★ 42 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantie 10 ans • Rapidité d'installation <p>À partir de : 1 775,30 € Voir les options</p>
--	--	---

 <p>Portail coulissant alu plein droit ORLEANS</p> <p>★★★★★ 152 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standard et Sur-Mesure • GARANTIE 16 ANS ! <p>À partir de : 2 733,98 € Voir les options</p>	 <p>Portail coulissant alu plein droit MELVILLE</p> <p>★★★★★ 119 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standard et Sur-Mesure • GARANTIE 16 ANS ! <p>À partir de : 1 587,96 € Voir les options</p>	 <p>Portail coulissant alu droit persienné BRISAL</p> <p>★★★★★ 41 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standard et Sur-Mesure • GARANTIE 16 ANS ! <p>À partir de : 3 540,26 € Voir les options</p>	 <p>Portail coulissant alu ajouré droit DJERBA</p> <p>★★★★★ 31 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standard et Sur-Mesure • Garantie 16 ans <p>À partir de : 3 678,50 € Voir les options</p>
--	---	---	---

 <p>Clôture aluminium sur mesure ATHENES</p> <p>★★★★★ 40 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tous portails assortis • Rapidité d'installation • GARANTIE 16 ANS ! <p>À partir de : 178,85 €</p> <p>Voir les options</p>	 <p>Clôture aluminium sur mesure NAUPLIE</p> <p>★★★★★ 11 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tous portails assortis • Rapidité d'installation • GARANTIE 16 ANS ! <p>À partir de : 193,27 €</p> <p>Voir les options</p>	 <p>Clôture aluminium sur mesure OLYMPIE</p> <p>★★★★★ 46 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tous portails assortis • Rapidité d'installation • GARANTIE 16 ANS ! <p>À partir de : 198,80 €</p> <p>Voir les options</p>	 <p>Kit Grillage Rigide avec Occultants 50ML - Gamme Pro 4/5 mm</p> <p>★★★★★ 17 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantie 15 ans • Rapidité d'installation • Prêt à poser <p>À partir de : 2 231,90 €</p> <p>Voir les options</p>
---	---	---	---

 <p>Porte d'entrée aluminium HUDSON</p> <p>★★★★★ 37 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantie 10 ans • Standard et Sur-Mesure • Porte monobloc <p>À partir de : 2 194,72 €</p> <p>Voir les options</p>	 <p>Porte d'entrée aluminium FACTORY</p> <p>★★★★★ 94 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantie 10 ans • Standard et Sur-Mesure • Disponible en panneau et monobloc <p>À partir de : 1 459,72 €</p> <p>Voir les options</p>	 <p>Porte d'entrée aluminium LISBONNE</p> <p>★★★★★ 60 avis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantie 10 ans • Standard et Sur-Mesure • Disponible en panneau et monobloc <p>À partir de : 1 459,72 €</p> <p>Voir les options</p>
--	--	--

 <p>Motorisation portail coulissant KIT NICE ROAD400 4m-crémaillères 1- Télécommande offerte</p> <p>★★★★☆ 2 avis</p> <p>1-037,00 € 274,00 €</p> <p>Découvrir</p>	 <p>Motorisation portail coulissant CAME BX-78 U2643ML 230V + 4m de crémaillères</p> <p>★★★★☆ 3 avis</p> <p>1-239,60 € 456,00 €</p> <p>Découvrir</p>	 <p>Motorisation 230V portail 2 battants Kit - CAME - Fast-U1872</p> <p>★★★★☆ 1 avis</p> <p>1-198,80 € 529,99 €</p> <p>Découvrir</p>
---	---	--

Les produits mis en vente sont des articles dits « physiques » ou des kits/lots représentant un ensemble de plusieurs articles sous une même référence.

La société a besoin d'une solution afin de gérer les différents retours clients, que ce soit pour des réexpéditions simples (N'habite pas à l'adresse Indiquée, Adresse Incomplète), ou pour du Service Après-Vente (réparation ou remplacement de produit...).

Lors de l'appel d'offres, aucune ESN (Entreprise de Service Numérique) n'est sorti du lot au niveau du tarif, étant donné que le cahier des charges était assez flou lors des premiers échanges...

En effet, le DSI (Directeur du Système d'Information) de la société, est en arrêt maladie pour encore un peu plus de 2 semaines et n'a donc pas pu vous fournir un cahier des charges finalisé.

Votre seul interlocuteur sera donc le Directeur Général.

Le contrat signé par toutes les ESN, inclut une période « d'essai » de 2 semaines. Une ESN sera « choisie » à l'issue de cette période.

Du fait de son historique et des habitudes de travail du DSI, une organisation Agile (Scrum) devra être mise en place avec au minimum un ScrumBoard.

Chaque collaborateur devra travailler sur tous les sujets (pas de collaborateur uniquement sur la partie Back, et un autre uniquement sur la partie Front).

L'application devra être responsive. En effet, le technicien hotline travaille sur un PC, mais les techniciens SAV peuvent travailler aussi sur tablette ou smartphone.

Une préférence pour Bootstrap mais les MediaQueries peuvent suffire.

3. Charte graphique

La police à utiliser sera Calibri.

Les couleurs devront respecter la charte graphique de la société (voir logo) donc bleu et blanc.

A la fin de cette période de 2 semaines, une présentation orale sera effectuée.

4. Problématique

Le technicien SAV reçoit un article d'un client présentant un problème, ou une expédition entière liée à une commande revenue au sein de la société.

Cet article est forcément lié à une commande.

Le technicien SAV crée le ticket correspondant ou sélectionne un ticket qui aurait été créé préalablement par un technicien HotLine suite à l'appel du client afin d'anticiper la réception du colis.

Dans la logique des choses, le client fournirait la facture avec son envoi (notamment pour des soucis de garantie), mais il est possible qu'il oublie de mentionner le numéro de commande.

Un ticket SAV est donc lui aussi forcément lié à une commande.

Permettre la recherche d'une commande pour le lier au ticket via le numéro de commande / Le code article / le nom du client / le code postal / la ville En bref tout ce qui permet de retrouver une commande.

Attention : les critères de recherche sont cumulatifs. Si un champ est vide, il ne doit pas être pris en compte dans les champs de recherche.

On liste toutes les commandes correspondant au(x) critère(s) de recherche (celles qui ont été expédiées donc on exclut les commandes annulées) ;

Attention : on peut avoir une commande « en cours » mais qui a déjà fait l'objet d'une expédition d'une partie de la commande.

Ainsi, après la sélection de la commande, on affiche les articles de la commande en question (avec le code article, le libelle, la quantité commandée et la quantité expédiée) ainsi que les différents tickets s'il y en a eu préalablement créé (potentiellement par un technicien HotLine).

On crée le dossier avec toutes les informations correspondantes et en sélectionnant l'article de la commande en question et sa quantité. Attention, il est possible que l'article renvoyé ne corresponde pas tout à fait à l'article de la commande. Par exemple dans le cas d'un moteur de portail, le client n'a renvoyé que la télécommande qui est en panne (il faut donner la possibilité à l'utilisateur lors de la création du dossier de saisir un autre article).

Traitement par type de dossier

Il existe plusieurs types de dossier :

- NPAI : N'habite pas à l'adresse indiquée

CREDITS

ŒUVRE COLLECTIVE DE L'AFPA

Equipe de conception (IF, formateur, mediatiseur)

Guillaume Delacroix –Formateur itinérant

Equipe de révision (IF, formateur, mediatiseur)

Yannick Kohler – Formateur itinérant

Damien Bin – Formateur Ifs

Date de mise à jour : 19/01/2022

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle.
« Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle
faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants
droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la
traduction, l'adaptation ou la reproduction par un art ou un
procédé quelconque. »