

Parcours : Licence Professionnelle en Informatique
Spécialité : Développement Web et Mobile
Thème

Mise en place d'une plateforme d'assistance client : cas de Nova Lead

Présenté par **KOLANI Florent**

**Président du
jury**
Dr ATTIPOU

Examineur
M. ABOLO-SEWOVI Komi R.

Directeur de Mémoire
M. HOETOWOU Yaovi

Maitre de stage
M. KOMLATSE Komla Dodji

PLAN DE PRÉSENTATION

01

Etudes préalables du projet

02

Analyse et conception

03

Mise en œuvre

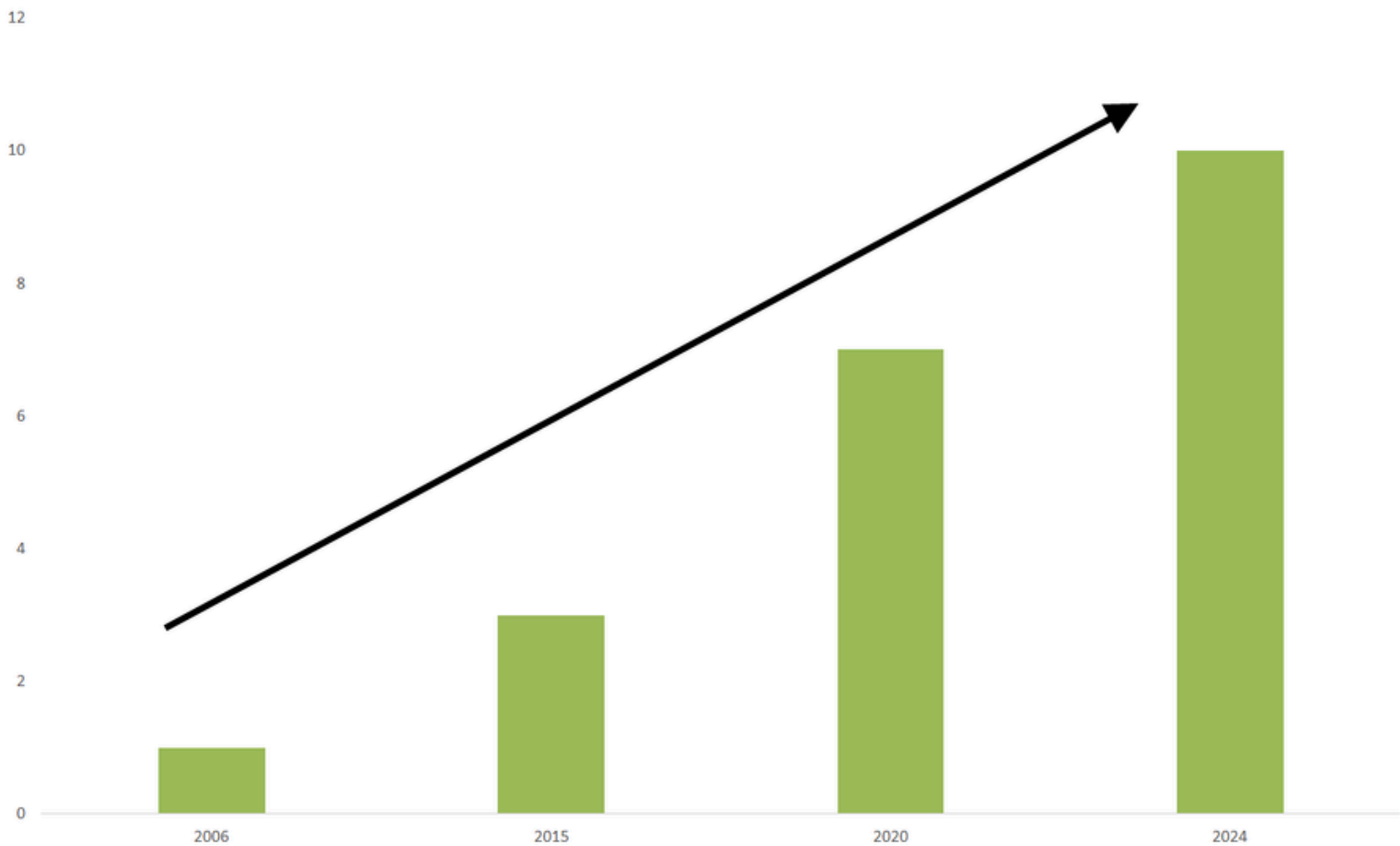
04

Démonstration

05

Conclusion

Contexte



La croissance de Nova Lead

01

Demande d'assistance

02

Suivi des résolutions

Etude et critique de l'existant



01

Pertes d'informations

02

Les délais de temps de réponses prolongé



03

Mauvaise traçabilité des incidents

Problématique



Comment centraliser et automatiser la gestion des tickets pour un suivi efficace des demandes des clients?

1



Quels moyens peut-on utiliser pour classer et prioriser les tickets afin d'améliorer les réponses et réduire les délais de résolution?

2



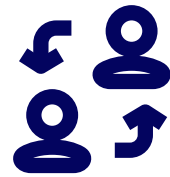
Comment une plateforme digitale d'assistance pourrait-elle améliorer la qualité du support et la satisfaction client?

3

Objectif

Centraliser le support et l'assistance technique pour tout les partenaires

01



Améliorer la gestion
des demandes et
centralisée le suivi des
tickets d'assistance

02



Optimiser la
gestion des
demandes en
automatisant les
tâches

03



Offrir une vue
globale et des
rapports sur les
performances de
l'assistance

Propositions et choix de solution

Adoption d'un CRM existant



Développement d'une nouvelle solution



CRM : logiciel de gestion des relations clients

Spécifications fonctionnelles



La gestion des clients



La gestion des Types
de demandes

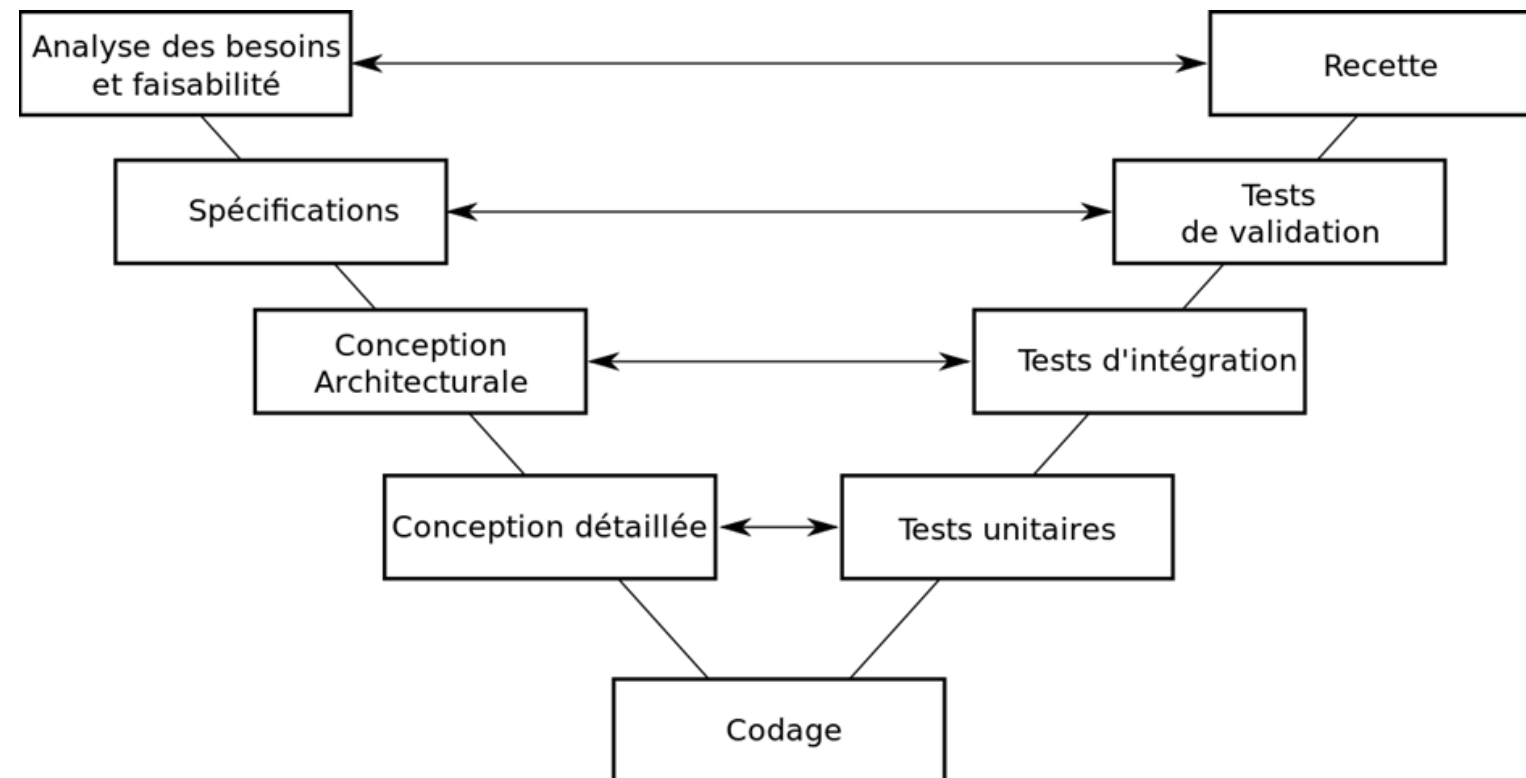


La gestion des Tickets
d'assistance



La gestion de suivi de
performances

Méthode d'analyse et de conception



Modèle en V interactif



UML, langage de modelisation

Diagramme de contexte statique

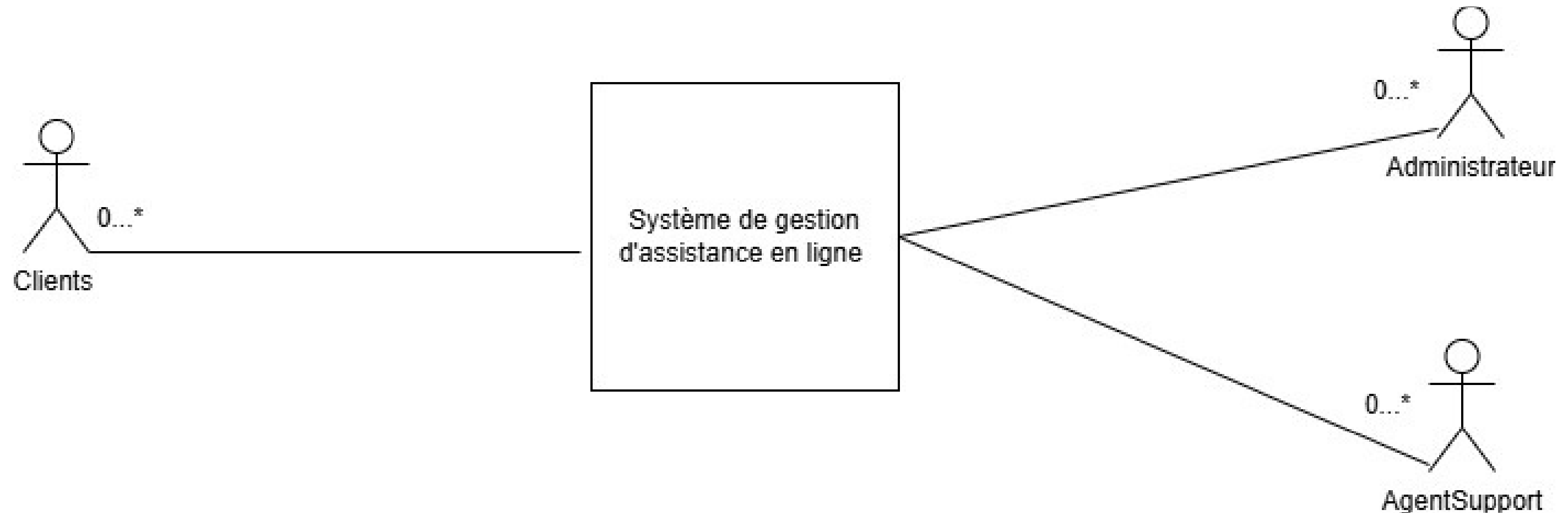


Diagramme des cas d'utilisation

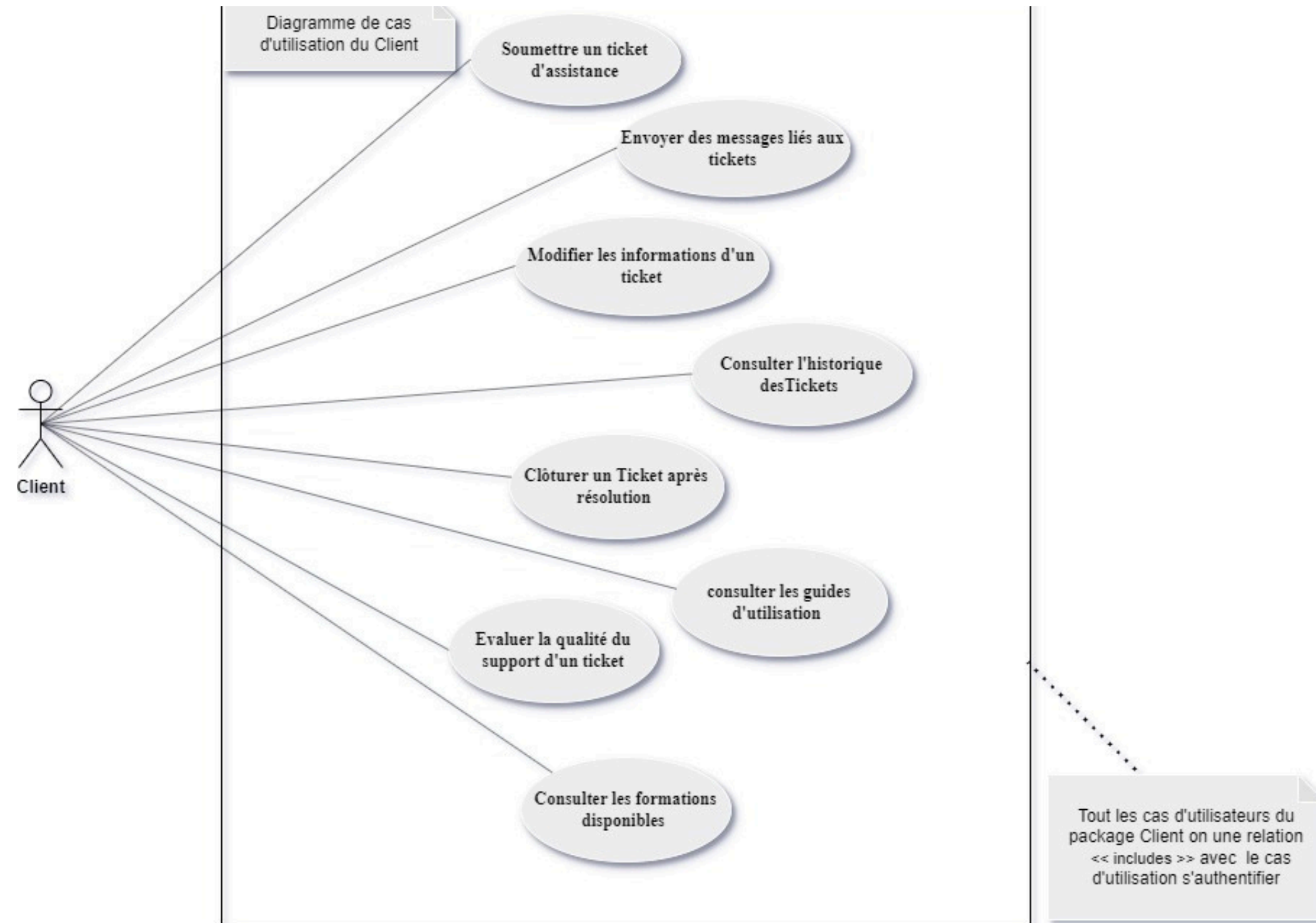
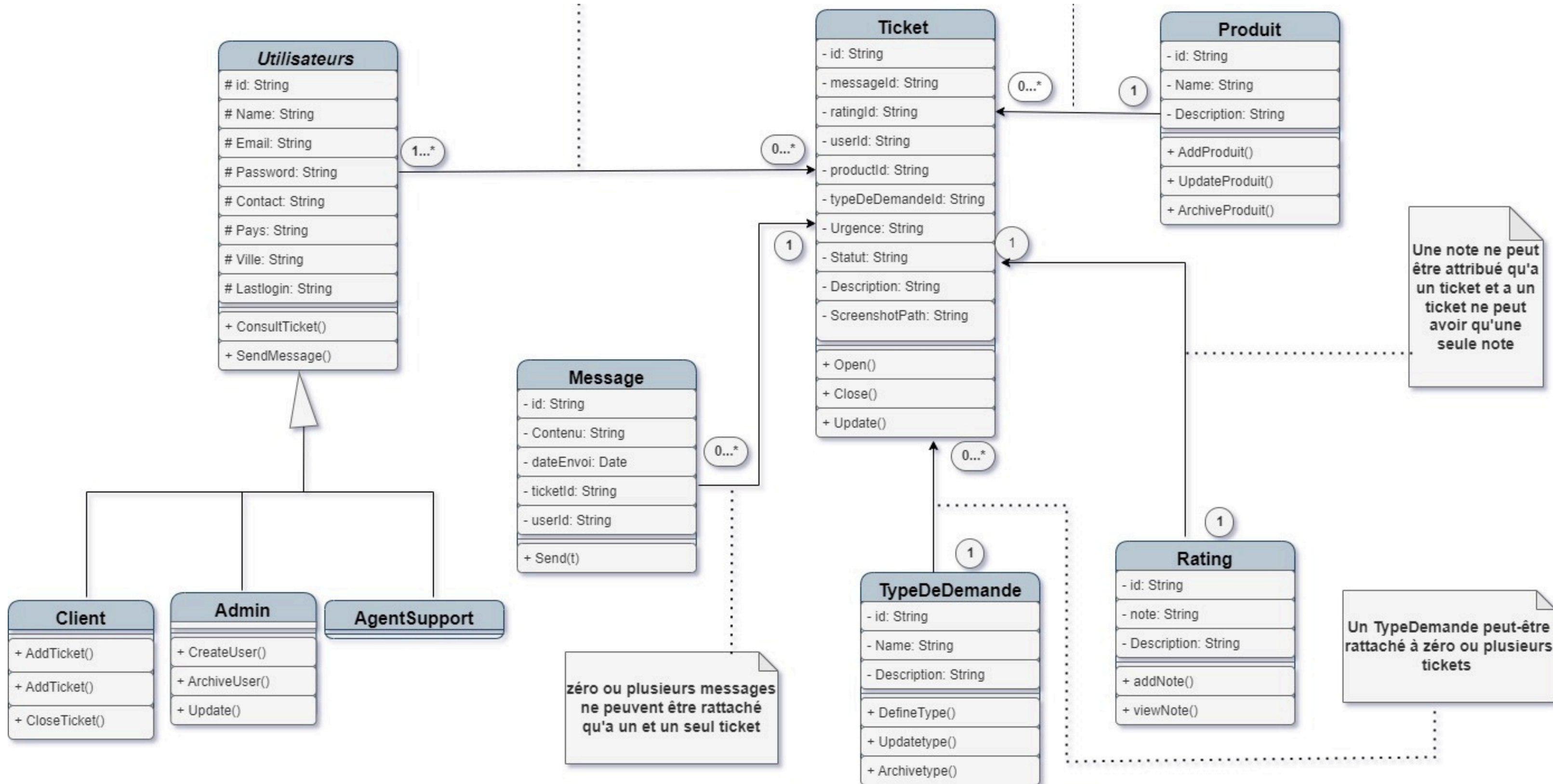


Diagramme du modèle statique

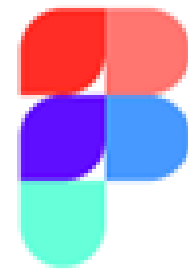


Outils



Draw.io

Conception des
diagrammes
UML



Figma

Conception des
interfaces
utilisateurs



Visual Studio Code

Implementation
des fonctionnalités



Git & Github

Gestion du
versionnisme du code
source

Technologies



Vue.Js

Implémentation de
l'interface
utilisateur



NodeJs

Implémentation
du backend

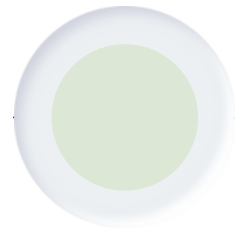


MongoDB

La base de
données

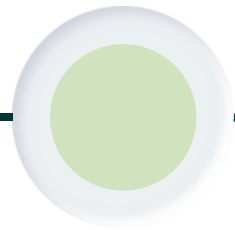
Créer un ticket
d'assistance
(Client)

1



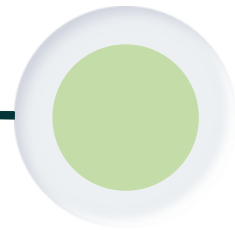
2

décrire le problème
rencontré (Client)



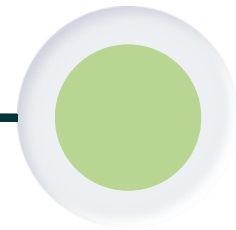
Ouvrir le ticket créé
(Admin ou Agent Support)

3



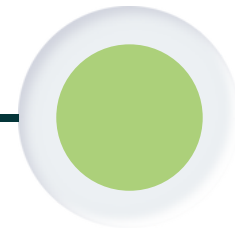
4

Assister le client en résolvant
le problème rencontré
(Admin ou Agent Support)

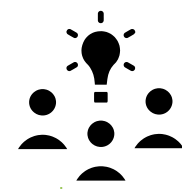


Noter le ticket
et clôturer
(Client)

5



CONCLUSION



La centralisation de la gestion des informations des clients



La création et la gestion des tickets d'assistances



Automatisation des tâches d'assignments et de catégorisations



Analyse et reporting pour générer des statistiques sur les performances des réponses

Vos apports, suggestions et remarques seront les bienvenus

Merci à vous