

**MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE**



REPUBLIQUE TOGOLAISE

Travail – Liberté – Patrie



PROPOSITION DE THEME DE STAGE

Parcours : Licence professionnelle

Domaine : Sciences et technologies

Mention : Informatique

Spécialité : Métiers du Multimédia et Internet (Génie Logiciel)

THÈME

LA MISE EN PLACE D'UNE PLATEFORME D'ASSISTANCE SUPPORT EN LIGNE : CAS DE NOVA LEAD

Présenté par :

KOLANI Florent

Maitre de Stage :
KOMLATSE Komla Dodji
Ingénieur Logiciel,
Consultant en finance Digitale.

Email : dodji@komlatse.com

+228 90199522/98779734

Directeur de Memoire :

Dikagma BASSAGOU

Docteur en Développement d'Applications
Ingénieur en Cybersécurité – Enseignant
chercheur à l'Université de Kara.

Email : dikagma@gmail.com

+228 90250423

Table des matières

1. Contexte	3
2. Problématique.....	3
3. Objectif.....	3
4. Résultats attendus	3
5. Étude et critique de l'existant.....	4
6. Proposition et choix de solutions.....	4
a. Solution 1.....	4
b. Solution 2	4
c. Choix de Solution	4
7. Spécifications de la solution.....	4
a. Spécifications fonctionnelles	4
b. Spécifications techniques	4

1. Contexte

La croissance rapide de la digitalisation dans tous les secteurs au Togo accentue la demande pour des logiciels spécialisés, notamment dans le domaine du support client en ligne. NOVA LEAD, entreprise spécialisée dans la création de solutions digitales sur mesure, cherche à améliorer l'efficacité de sa gestion de support client. La mise en place d'une solution dédiée permettra de centraliser les interactions avec les clients et de gérer les demandes d'assistance, favorisant ainsi une meilleure réactivité et une résolution efficace des problèmes clients.

2. Problématique

NOVA LEAD utilise actuellement des méthodes manuelles et dispersées pour gérer les demandes d'assistance, ce qui entraîne des inefficacités. Les tickets d'assistance sont gérés dans divers fichiers et feuilles de calcul, ce qui complique le suivi des demandes et des résolutions. Les réponses et les interactions sont parfois fragmentées, et l'absence d'un système centralisé limite la visibilité globale sur les opérations d'assistance. Cela entraîne des retards dans le suivi des demandes et affecte la satisfaction client.

Questions clés :

- ✓ Comment centraliser et automatiser la gestion des tickets pour un suivi efficace des demandes des clients ?
- ✓ Quels processus de catégorisation et de priorisation des tickets pourraient optimiser les réponses et les délais de résolution ?
- ✓ Comment une plateforme digitale d'assistance pourrait-elle améliorer la qualité du support et la satisfaction client ?

3. Objectif

L'objectif principal est de créer une plateforme d'assistance en ligne qui centralise les demandes des clients, les suivis et les résolutions. La solution permettra :

- ✓ D'améliorer la gestion des demandes en centralisant et en standardisant le suivi des tickets d'assistance.
- ✓ D'accélérer la résolution des tickets en automatisant les tâches de catégorisation et d'assignation.
- ✓ D'offrir une vue globale et des rapports sur les performances de l'assistance.

4. Résultats attendus

À la fin de ce projet, les résultats principaux incluront :

Un système de gestion des tickets centralisé, couvrant les processus de support client.

Des outils de communication intégrée pour le suivi et la résolution des demandes.

Un tableau de bord de reporting pour visualiser les performances de l'assistance et identifier les axes d'amélioration.

5. Étude et critique de l'existant

Actuellement, l'assistance est gérée par des moyens épars tels que des feuilles de calculs et des emails, entraînant des délais de traitement importants et un manque de visibilité sur l'état des demandes en temps réel. Cette approche ne permet pas une gestion fluide des demandes d'assistance, ni une réactivité optimale.

6. Proposition et choix de solutions

Plusieurs solutions sont envisagées :

a. Solution 1

Adoption d'une solution CRM existante Cela consisterait à adopter une solution CRM comme Zoho CRM ou SysAid. Ces outils offrent des fonctionnalités de gestion de la relation client, mais la flexibilité peut être limitée par rapport aux besoins spécifiques de NOVA LEAD en termes de support.

b. Solution 2

Développement d'une application web personnalisée Cette solution consiste à créer une plateforme web sur mesure, centrée sur la gestion des demandes d'assistance et les tickets. Cela permettrait une personnalisation accrue des fonctionnalités, incluant la gestion des priorités, le suivi des tickets et les rapports.

c. Choix de Solution

Choix de solution, Le choix se porte sur le développement d'une application web sur mesure. Cela permettra à NOVA LEAD de disposer d'une solution qui répond exactement aux besoins de gestion d'assistance, en offrant une vue globale des tickets et une flexibilité pour ajouter des fonctionnalités spécifiques.

7. Spécifications de la solution

a. Spécifications fonctionnelles

Gestion des utilisateurs : possibilité de créer, modifier, Archiver des utilisateurs avec des rôles différents (client, agent support, administrateur).

Gestion des tickets : création, assignation et suivi des tickets en fonction de leur priorité et de leur statut.

Historique et reporting : suivi de l'historique des échanges, génération de rapports de performance et affichage des statistiques clés.

b. Spécifications techniques

Compatibilité multi-plateforme : l'interface doit être responsive et accessible sur tout type d'écran.

Accessibilité et sécurité : la solution doit être sécurisée pour protéger les données clients et accessible via Internet.

Ergonomie et UI/UX : une interface utilisateur intuitive avec une navigation simple pour faciliter l'utilisation.

Cette adaptation est alignée avec les objectifs de gestion de support en ligne et inclut des spécifications et fonctionnalités pertinentes pour NOVA LEAD.

