LES TEXTES POUR CHAQUE PAGE DU POWERPOINT

Page 1 : Introduction  
Merci monsieur le président du jury pour l’opportunité que vous m’accordez. Honorable membres du jury, chers présents et invités, bonjour et bienvenue à cette séance de soutenance. C’est un honneur pour moi d’être devant vous ce matin pour vous présenter le résultat de notre travail au bout de nos trois mois de stages au sein de l’entreprise NOVA LEAD. Durant cette période nous avons travaillé sous la direction de monsieur Komla KOMLATSE et du Dr BASSAGOU sur la mise en place d’une plateforme d’assistance client pour NOVA LEAD.

Transition : Afin de mener à bien cette présentation, nous allons suivre le plan que voici :

Page 2 : Plan de présentation  
Nous commencerons par l’étude préalable du projet. Ensuite, à l'analyse et la conception puis Nous enchainerons avec la mise en œuvre. Après cela, une démonstration pratique pour illustrer le fonctionnement de la plateforme. Enfin, nous conclurons avec un résumé des principaux résultats et des perspectives d’amélioration.  
Transition : Sans plus tarder entrons dans le vif du sujet

Page3 : contexte

Nova Lead est une entreprise en pleine croissance, spécialisée dans le développement de logiciels sur mesure pour le secteur de la microfinance. Grâce à son expertise, elle a su se positionner comme un acteur clé dans ce domaine en offrant des solutions technologiques innovantes et adaptées. Cependant, avec l’augmentation du nombre de clients et des demandes d’assistance, la gestion traditionnelle des interactions a commencé à poser des défis opérationnels majeurs.

Page : étude de l’existant

Actuellement, Nova Lead gère ses demandes d’assistance principalement via **WhatsApp** et **Gmail**. Si ces outils offrent une certaine facilité d’utilisation, ils présentent plusieurs limites significatives dans un contexte d’entreprise :

* **Perte d’informations** : L’absence de centralisation rend difficile la gestion et le suivi des demandes, augmentant le risque de perdre des messages importants.
* **Délais de réponse allongés** : Le traitement manuel des demandes via plusieurs canaux disperse les efforts et ralentit la prise en charge des incidents.
* **Manque de traçabilité** : Il est impossible de disposer d’un historique structuré et accessible pour chaque client, ce qui complique l’analyse des performances et la gestion proactive des incidents.

Ces limites ont souligné la nécessité d’une solution de gestion plus efficace, capable de répondre aux besoins croissants de l’entreprise et d’assurer une meilleure satisfaction client.

**Transition :**

Page 4 : Problématique  
1 -Comment garantir un suivi efficace des demandes des clients ?

2 -Comment réduire les délais de réponse et améliorer l'efficacité du support ?

3- Comment faciliter la prise de décision sur les performances de l’assistance ?

Transition : Face à ces problématiques, plusieurs objectifs ont émergé

Page 5 : Objectifs  
Le principal objectif est :

- centraliser le support technique pour tous les partenaires.

Les autres, qui en découlent sont :

- d’automatiser les tâches pour accroître l’efficacité,

- fournir des rapports détaillés sur les performances de l’assistance pour faciliter la prise de décision,

-d'améliorer l'expérience utilisateur pour renforcer la satisfaction des clients.

Pour atteindre ces objectifs, deux solutions ont été envisagées.

Page 6 : Choix de solution

Adopter un CRM (Odoo ou sellesy) existant ou développer une nouvelle solution. Après une analyse approfondie, nous avons choisi de créer une solution sur mesure, mieux adaptée aux besoins spécifiques de Nova Lead.

Transition : Une fois le choix de la solution faite, nous nous sommes penchées aux spécifications fonctionnelles de la solution

Page 7 : Spécifications fonctionnelles

La solution propose des fonctionnalités comme la gestion des clients, des types de demandes, un suivi des performances, et une gestion des tickets d’assistance. Ces fonctionnalités visent à rendre le service plus efficace et réactif.

Transition : Honorable membres du jury, Passons maintenant à l’analyse et à la conception de notre solution.

Page 8 : Méthode d’analyse et de conception

Après avoir défini ces fonctionnalités,  
Nous avons opter pour un model en V couplé avec le langage UML pour modéliser le système et assurer une bonne correspondance entre les besoins et les fonctionnalités développées.

Transition : Nous allons maintenant vous présenter quelques diagrammes pour illustrer la structure du système.

Pages 9-11 : Diagrammes  
Voici le diagramme de contexte statique, qui montre les interactions principales. Ensuite, le diagramme des cas d’utilisation illustre les actions possibles pour chaque utilisateur. Enfin, le diagramme du modèle statique qui décrit la structure interne du système.

Transition : Une fois la conception finalisée, nous sommes passés à la mise en œuvre.

Page 12 : Outils utilisés  
Pour la mise en œuvre, nous avons utilisé Draw.io pour les diagrammes, Figma pour les interfaces utilisateurs, Visual Studio Code pour le développement, et Git & GitHub pour la gestion du code.

Page 13 : Technologies

Comme technologie :  
Nous avons utilisé Vue.js pour le front-end, Node.js pour le back-end, et MongoDB pour la base de données. Ces technologies nous ont permis de développer une application moderne et performante.

Transition : Passons à une démonstration des principales fonctionnalités de la plateforme.

Page 14 : Démonstration  
Transition : Pour conclure, nous allons résumer les principaux avantages de cette plateforme.

Page 15 : Conclusion  
En conclusion, cette plateforme centralise la gestion des informations clients, automatise les tâches répétitives, et fournit des analyses pour améliorer les performances de l’assistance. Cela apportera une valeur ajoutée significative à Nova Lead.  
Transition : Nous vous remercions de votre attention.

Page 16 : Remerciements  
Nous vous remercions pour votre attention et votre écoute. Nous sommes à votre disposition pour répondre à vos questions et recevoir vos suggestions.

Haut du formulaire

Bas du formulaire

**Page 1 : Introduction**

Merci monsieur le président du jury pour l’opportunité que vous m’accordez. Honorable membres du jury, chers présents et invités, bonjour et bienvenue à cette séance de soutenance. C’est un honneur pour moi d’être devant vous ce matin pour vous présenter le résultat de notre travail au bout de nos trois mois de stages au sein de l’entreprise NOVA LEAD. Durant cette période nous avons travaillé sous la direction de monsieur Komla KOMLATSE et du Dr BASSAGOU sur la mise en place d’une plateforme d’assistance client pour NOVA LEAD.

**Transition : Afin de mener à bien cette présentation, nous allons suivre le plan que voici.**

**Page 2 : Plan de présentation**

Nous commencerons par l’étude préalable du projet. Ensuite, à l'analyse et la conception puis Nous enchainerons avec la mise en œuvre. Après cela, une démonstration pratique pour illustrer le fonctionnement de la plateforme. Enfin, nous conclurons avec un résumé des principaux résultats et des perspectives d’amélioration.  
**Transition : Entrons maintenant dans le vif du sujet.**

**Page 3 : Contexte et étude de l’existant**

**Contexte  
Nova Lead est une entreprise spécialisée dans le développement des solutions numériques pour les microfinances. Grâce à son expertise, elle s’est imposée comme un acteur clé dans son domaine, offrant des solutions technologiques adaptées aux besoins de ses partenaires.**

**Cependant, l’augmentation du nombre de clients et des demandes d’assistance a révélé des défis majeurs dans ces interactions, mettant en lumière la nécessité d’une solution plus efficace et centralisée.**

**Étude de l’existant  
Actuellement, Nova Lead gère les demandes d’assistance via WhatsApp et Gmail.** Ces outils offrent une certaine facilité d’utilisation**, Mais ils présentent plusieurs limites** significatives dans un contexte d’entreprise telle que :

* **Perte d’informations : Les demandes ne sont pas centralisées, ce qui complique leur suivi.**
* **Délais de réponse allongés : La gestion manuelle des demandes disperse les efforts.**
* **Manque de traçabilité : Il est difficile de disposer d’un historique structuré des échanges.**

**Ces limites affectent la qualité du service client et freinent l’efficacité opérationnelle.**

**Transition : Face à ces constats, plusieurs questions se posent.**

**Page 4 : Problématique**

**Les questions identifiées sont les suivantes :**

1. **Comment garantir un suivi efficace des demandes clients ?**
2. **Comment réduire les délais de réponse et améliorer l’efficacité du support ?**
3. **Comment faciliter la prise de décision sur les performances de l’assistance ?**

**Transition : Pour répondre à ces interrogations, des objectifs clairs ont été définis.**

**Page 5 : Objectifs**

**Objectif principal**

* **Centraliser le support technique pour tous les partenaires.**

**Objectifs secondaires**

* **Automatiser les tâches pour accroître l’efficacité.**
* **Fournir des rapports détaillés pour faciliter les prises de décision.**
* **Améliorer l’expérience utilisateur pour renforcer la satisfaction client.**

**Transition : Pour atteindre ces objectifs, Nous avons envisagées deux solutions.**

**Page 6 : Choix de solution**

**Deux approches étaient possibles :**

1. **Adopter un CRM existant tel que Odoo ou Sellsy.**
2. **Développer une solution sur mesure.**

**Avantages et limites des CRM existants**

* **Avantages :**
  + **Solution prête à l’emploi avec de nombreuses fonctionnalités.**
  + **Réduction des délais de déploiement.**
* **Limites :**
  + **Fonctionnalités parfois non adaptées aux besoins spécifiques.**
  + **Coût élevé à long terme pour les personnalisations.**

**Avantages de la solution sur mesure**

* **Adaptation complète aux besoins spécifiques de Nova Lead.**
* **Meilleure flexibilité pour intégrer des fonctionnalités évolutives.**
* **Maîtrise totale des données et des coûts de développement.**

**Justification du choix : Après une analyse approfondie, nous avons opté pour le développement d’une solution sur mesure, mieux adaptée aux exigences de Nova Lead.**

**Transition : Passons maintenant aux spécifications fonctionnelles de la solution.**

**Page 7 : Spécifications fonctionnelles**

La solution comprend les fonctionnalités suivantes :

* **Gestion des clients** : Création, modification, et suivi des informations clients.
* **Gestion des types de demandes** : Catégorisation et priorisation.
* **Suivi des performances** : Rapports analytiques sur le support.
* **Gestion des tickets d’assistance** : Suivi de bout en bout des incidents.

Ces fonctionnalités visent à rendre le service plus réactif et efficace.

**Transition** : Nous allons maintenant explorer l’analyse et la conception de cette solution.

**Page 8 : Méthode d’analyse et de conception**

Pour assurer une correspondance entre les besoins et les fonctionnalités, nous avons utiliser

* Un **modèle en V** pour structurer les étapes de développement couplé avec le langage **UML** pour modéliser le système avec précision.

**Transition** : Illustrons cette conception par quelques diagrammes.

**Pages 9-11 : Diagrammes**

* **Diagramme de contexte** : Montre les principales interactions entre les acteurs et le système.
* **Diagramme des cas d’utilisation** : Décrit les actions possibles pour chaque utilisateur.
* **Diagramme du modèle statique** : Définit la structure interne du système.

**Transition** : Une fois la conception terminée, nous avons entamé la phase de mise en œuvre.

**Page 12 : Outils utilisés**

* **Draw.io** : Pour créer les diagrammes.
* **Figma** : Pour concevoir les interfaces utilisateurs.
* **Visual Studio Code** : Environnement de développement.
* **Git & GitHub** : Gestion et collaboration du code source.

**Page 13 : Technologies**

* **Vue.js** : Pour le développement du front-end ou interface utilisateur
* **Node.js** : Pour le back-end ou la création de l’api
* **MongoDB** : Pour la base de données.

Ces technologies modernes ont permis de développer une solution performante et évolutive.

**Transition** : Passons à une démonstration des principales fonctionnalités de la plateforme.

**Page 14 : Démonstration**

Présentation des fonctionnalités principales de la plateforme :

* Gestion des tickets.
* Suivi des performances.
* Gestion des utilisateurs.

**Transition** : Avant de conclure, récapitulons les principaux atouts de cette plateforme et l’impact qu’elle peut avoir sur la gestion du support chez Nova Lead

**Page 15 : Conclusion**

La mise en place de cette plateforme d’assistance client pour Nova Lead répond à un besoin essentiel : optimiser la gestion des demandes et améliorer l’expérience utilisateur. Grâce à la centralisation des informations, l’automatisation des processus et l’intégration d’outils analytiques, cette solution permet :

✅ Une meilleure traçabilité des demandes et un suivi efficace des résolutions.  
✅ Une réduction des délais de réponse grâce à l’automatisation des tâches.  
✅ Une amélioration de la satisfaction client et de la performance du support.

Au-delà de ces bénéfices immédiats, cette plateforme constitue une base évolutive qui pourra s’adapter aux besoins futurs de Nova Lead et de ses partenaires.

**Merci pour votre attention. Je reste disponible pour vos questions et suggestions.**