

CAHIER DES CHARGES

Projet Développement d'Application CRM pour CBI (Casablanca)

CAHIER DES CHARGES



TELECOMS



SECURITE



SYSTEMES



SOFTWARE



EDITIQUE

Nom	CRM PROJECT
Réaliser par	Ilyas Chaoui

Historique			
Version	Auteur	Description	Date
001	Ilyas Chaoui	Version initiale	13/05/2024

Table des matières

Contexte du projet	5
Objectifs du projet	5
Fonctionnalités	5
Technologies Utilisées	Error! Bookmark not defined.
Sécurité	Error! Bookmark not defined.
Tests	Error! Bookmark not defined.
Livrables	8
Délai	8

Contexte du projet

Contexte du projet

Le projet consiste à développer une application CRM (Customer Relationship Management) pour l'entreprise CBI à Casablanca. L'objectif principal de cette application est de gérer efficacement les interactions entre CBI et Dell concernant les réparations d'ordinateurs portables.

Objectifs du projet

Objectifs du projet

Le but de ce projet est de concevoir et de développer une application CRM complète pour CBI, fournissant les fonctionnalités nécessaires pour gérer le processus de réparation des ordinateurs portables Dell. Les objectifs spécifiques incluent :

- 1. Centraliser les demandes de réparation des clients.*
- 2. Suivre le progrès des réparations en temps réel.*
- 3. Faciliter la communication entre les clients et les techniciens.*
- 4. Gérer efficacement les informations clients et les historiques de réparation.*
- 5. Générer des rapports sur la performance du service.*

Fonctionnalités

Côté Administrateur

A. Gestion des Utilisateurs :

- Création, modification et suppression de comptes utilisateurs (techniciens, clients).*
- Attribution de rôles et permissions aux utilisateurs.*

B. Gestion des Tickets :

- Vue d'ensemble de tous les tickets.*
- Attribution et réaffectation des tickets aux techniciens.*
- Modification de l'état des tickets.*
- Accès aux rapports sur les performances du service.*

C. Gestion des Clients :

- Visualisation et modification des informations clients.
- Accès à l'historique des réparations pour chaque client.

D. Gestion des Rapports :

- Génération de rapports sur les performances du service.
- Rapports sur les délais de résolution des tickets.
- Rapports sur la satisfaction client.

E. Configuration du Système :

- Paramétrage des préférences système.
- Gestion des intégrations avec d'autres outils tiers.

Côté Technicien

A. Gestion des Tickets :

- Vue des tickets attribués.
- Mise à jour de l'état des tickets (diagnostic, en attente de pièces, en cours de réparation, etc.).
- Communication avec les clients via la plateforme.

B. Suivi des Réparations :

- Enregistrement des détails des réparations effectuées.
- Enregistrement du temps passé sur chaque réparation.
- Mise à jour des informations sur l'avancement des réparations.

C. Gestion des Pièces :

- Gestion des stocks de pièces de rechange.
- Commande de pièces auprès de Dell en cas de besoin.

D. Configuration du Profil :

- Modification des informations personnelles.
- Paramétrage des préférences de notification.

Côté Client

A. Création de Ticket :

- Soumission de demandes de réparation en ligne.
- Suivi en temps réel de l'état des tickets.

B. Communication avec les Techniciens :

- Pose de questions sur l'état des réparations.
- Réception de notifications sur l'avancement des réparations.

C. Consultation de l'Historique des Réparations :

- Accès à l'historique des réparations précédentes.
- Visualisation des détails des réparations effectuées.

D. Suivi des Tickets :

- Visualisation de l'état actuel des tickets.
- Consultation des rapports de performances.

Technologies Utilisées

Frontend

HTML
Tailwindcss
React.js

Backend

Laravel 10

Base de données

PgSql

Responsabilités des Parties

Responsabilités des Parties

- *CBI : Fournir toutes les informations et les spécifications nécessaires. Tester l'application et fournir des retours d'utilisation.*
- *Développeur : Concevoir, développer et livrer l'application conforme aux spécifications.*

Conditions de Réalisation

Conditions de Réalisation

- *Le développement de l'application sera réalisé en respectant les standards de qualité et les bonnes pratiques de développement.*
- *Tous les livrables devront être remis dans les délais impartis.*
- *Toute modification ou ajout de fonctionnalité devra être validé par le client.*

Livrables

Livrables

- Code source complet hébergé sur GitHub.
- Documentation détaillée pour le déploiement et la maintenance.
- Rapport de tests.

Délai

Délai

- **Phase 1 (Semaine 1) : Analyse des besoins et conception.**
- **Phase 2 (Semaine 2-6) : Développement de l'application.**
- **Phase 3 (Semaine 7) : Tests et débogage.**
- **Phase 4 (Semaine 8) : Mise en production et formation des utilisateurs.**