

L'entreprise le **Royaume des électro** inc.

Le *Royaume des électro inc.* offre un service de réparation et d'entretien d'électroménagers :

Laveuse
Sécheuse
Lave-vaisselle
Réfrigérateur

Congélateur horizontal
Four, plaque de cuisson
Hotte de poêle
etc.

Le **site Web** <http://www.royaume-electro.com> permet à un client dans le trouble de trouver le numéro de téléphone de l'entreprise par lequel il pourra parler à un téléphoniste afin de s'inscrire et planifier un rendez-vous pour qu'un technicien procède à la réparation ou l'entretien de l'électroménager sur place. Le client peut également compléter ces mêmes étapes sur le site Web du *Royaume des électro inc.*

Lorsqu'il s'agit d'un nouveau client, des formulaires Web lui permettent de saisir les informations de base : nom, prénom, téléphone, adresse complète de facturation et l'adresse complète d'intervention. L'adresse d'intervention désigne l'emplacement où se trouvent les électroménagers concernés qui peut différer de l'adresse de facturation (dans le cas d'un propriétaire d'appartements semi-meublés, propriétaire d'une buanderie, etc). Le nouveau client doit spécifier un nom d'utilisateur et un mot de passe qui lui permettra de se connecter ultérieurement afin de consulter son profil ou passer de nouvelles requêtes d'entretien ou de réparation.

Lorsqu'il s'agit d'un client existant, le client peut s'authentifier à l'aide du nom d'utilisateur et mot de passe spécifiés dans son dossier. Alors, l'utilisateur peut y consulter la liste de ses équipements, l'historique des interventions et des factures, le solde de son compte et le calendrier des entretiens planifiés. L'utilisateur ne peut pas payer son solde à partir de ce site Web : il doit utiliser les outils prévus par son institution financière ou quelque autre forme de paiement.

Le client peut compléter une requête de réparation ou d'entretien via le site Web. Le client doit minimalement spécifier la marque et le modèle de l'électroménager, la nature du problème ou le type d'entretien requis. Lorsqu'il s'agit d'un client existant, il peut sélectionner l'équipement concerné dans la liste de ses électroménagers pour lesquelles les informations ont été saisies par un technicien lors d'une intervention précédente.

L'utilisateur ne peut pas ajouter lui-même des équipements dans son parc : cette tâche est réservée au technicien qui – sur place – est en mesure d'inscrire le bon modèle de la bonne marque, toute déclinaison de modèle ou autre spécificité, numéro de série, etc.

Si l'utilisateur complète son inscription par téléphone, les mêmes informations s'afficheront dans son dossier à la différence qu'elles auront été saisies par le téléphoniste.

L'**application mobile** native permet au technicien de consulter la planification de sa journée, son itinéraire d'interventions. Ainsi, il sait à quelle heure il est attendu chez quel client. Il doit évidemment être en mesure de consulter rapidement l'adresse de destination, l'heure du rendez-vous et suffisamment d'informations sur le type d'électroménager et la nature de l'intervention pour ne pas avoir l'air d'un imbécile perdu lorsque le client lui ouvrira la porte.

Une fois sur place, le technicien utilise l'application mobile pour compléter le dossier des équipements du client : type d'électroménager, marque, modèle, numéro de série, spécificités (boutons remplacés par des génériques, manque panneau latéral, etc)

Le technicien détaille également son intervention dans le dossier de l'équipement concerné. Il inscrit certes son temps nécessaire à l'intervention mais aussi chacune des pièces qu'il a utilisé pour réparer l'appareil.

Chaque pièce disponible dans son inventaire (son camion) est identifiée à l'aide d'un numéro unique inscrit sous forme de code-barres sur un autocollant. Lorsque le technicien sort une pièce de son camion pour remplacer une pièce défectueuse, il la *scanne* à l'aide de son lecteur à code-barres. La pièce est alors déduite de l'inventaire et ajoutée dans la facture du client. En aucun cas le technicien ne voit le coûtant et/ou la marge de profit sur les pièces. Il ne connaît uniquement le prix vendant.



Une fois l'intervention terminée, l'application mobile permet d'afficher les détails de la facture et permet au client de signer. Une fois complétée, la facture est désormais disponible dans le dossier du client qui peut la consulter par le biais du site Web.