# Client :

Toute personne susceptible de se connecter sur le site afin de commander un produit. Le profil des clients est donc très hétérogène. Il peut être en situation de handicap, il peut présenter en particulier des problèmes de vue. La relation des clients vis-à-vis de l’informatique est très variable, mais on peut considérer dans le pire des cas que son niveau est limité à la simple utilisation des sites Internet.

Le client est pressé : il va passer peu de temps sur le site, et a des chances de changer de site s’il est mis en échec lors de son utilisation.

# Superviseur :

Groupe restreint de personne de niveau équivalent mais d’âge variable, employés à temps complet dans l’entreprise de transport.

Technicien de formation Bac/Bac+2 en logistique. Le superviseur peut être un ancien livreur : il a donc une certaine expérience du terrain et voit le logiciel comme une évolution de l’ancienne technique de supervision basée sur la carte et le contact téléphonique.

Maîtrise de l’outil par une pratique quotidienne des fonctionnalités principales du logiciel de supervision, complété pourquoi pas par une formation initiale spécifique sur le logiciel.

Il est avant tout soucieux de l’efficacité de ses livreurs et ne peut pas se permettre d’oublier un client.

Le superviseur peut être en situation de handicap.

# Livreur :

Groupe large avec des profils divers.

Les livreurs ont une formation Bep/Cap ou Bac, ils peuvent être salariés à temps complet ou en contrat court. Leur âge est variable, mais en moyenne plutôt inférieur à 30 ans.

Malgré leur manque potentiel d’expérience sur le logiciel s’ils sont en contrat court (pour un été par exemple), le livreur est à l’aise avec son smartphone. Sa formation sera très courte et il devra être opérationnel le plus vite possible. Avec plusieurs dizaines de livraisons par jour, il s’habituera cependant rapidement à son application.

Le livreur est dynamique mais aussi pressé, son but étant de boucler sa tournée le plus vite possible, son application doit pouvoir être utilisée lorsqu’il est au volant avec un maximum de sécurité (même si le code de la route interdit cet usage).

Le livreur a peu de chances d’être en situation de handicap.

# Chargé de relation client

Groupe restreint de profils homogènes.

Formation Bac +2/+5 commercial, sont employés à plein temps dans l’entreprise.

Ayant une bonne maîtrise en informatique, le chargé de relation client se doit de maîtriser rapidement le logiciel même si il n’hésitera pas à se former sur son outil. Son travail étant avant tout basé sur le relationnel, il ne doit pas perdre de temps avec l’interface qui doit avant tout lui permettre de répondre au plus vite aux questions du client et profiter des expériences passées. Le logiciel doit donc être le plus transparent possible.

Son principal problème est de satisfaire ses clients et surtout de ne pas en perdre, les clients qui se mettent en relation avec lui étant le plus souvent insatisfait du service rendu.

Le chargé de relation client peut être en situation de handicap.

# Assistante du chargé de relation client

L’assistante a une formation de secrétaire, avec un BTS ou équivalent (type Bac/Bac+2), elle est à temps plein dans l’entreprise mais peut être embauchée en temps qu’intérimaire en période pleine (par exemple pour les fêtes).

La secrétaire a l’habitude des outils informatique. Elle doit connaître un grand nombre de fonctionnalités du logiciel dans son rôle d’assistante au chargé de relation, sans pour autant avoir une efficacité maximale dans l’ensemble des tâches, à l’inverse du livreur par exemple qui doit agir vite.

Dans un contexte de traitement d’information ou de saisie, l’assistante craint avant tout la perte des modifications qu’elle était en train d’effectuer. Elle peut être mise sous pression par son chef pour certaines tâches urgentes.

L’assistante peut être en situation de handicap.

# Responsable SI

Le responsable SI est un technicien ou un ingénieur en informatique.

Il maîtrise totalement les applications informatiques et est expert dans la maintenance des logiciels de l’entreprise ainsi que dans la configuration et l’exploitation du hardware.

Le responsable SI doit être en mesure de contrôler à tout moment l’état du système et de réagir vite en cas d’incident. Il doit aussi pouvoir être disponible vis-à-vis des problèmes rencontrés par le personnel dans l’utilisation des logiciels.

Son principal problème serait d’être confronté à une interruption de service ou de se tromper dans la configuration de la plateforme engendrant des problèmes pour tous les utilisateurs.

Le responsable SI peut être en situation de handicap.