**INSA LYON – DEPT. INFORMATIQUE**

**Projet IHM – Rapport**



**H4103**

**Meryem BENCHAKROUNE**

**Karim BENHMIDA**

**Amine EL RHAZI**

**Damien GALLET**

**Mehdi KITANE**

**Yassine MORENO**

# Etude préliminaire de l’IHM

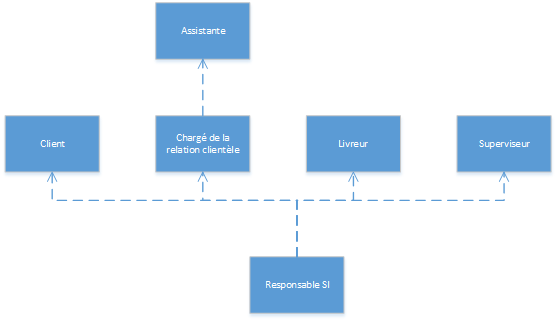
## Dossier de description des tâches utilisateur (DTU)

### Liste et description des domaines fonctionnels (DF)

INSERT

### Macintosh HD:Users:Meryem:Desktop:4IF:Projets:DevOO-IHM:Séance 1:MU-IHM.pngModèle des profils utilisateurs (MU)

### Graphe d’héritage des profils utilisateurs (GPU)



### Description des profils d’utilisateurs (DPU)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Client** | **Livreur** | **Superviseur** | **Chargé de relation** | **Assistante** | **Responsable SI** |
| **Age** | Tous | 30 ans | 50 ans | Divers | 25 ans | Divers |
| **Niveau d’étude** | Tous | Bac | Bac+2 avec un BTS logistique ou ancien livreur | Bac+2-5 en commerce | Bac +2/3 | Bac+2 à Bac+5, formation en informatique |
| **Activité** | Tous | Relationnel | Technicien | Relationnel | Secrétariat | Technique |
| **Niveau en technologie** | Tous | A l’aise avec son application | A l’aise avec son logiciel | Bon, l'interface doit être transparente | A l'aise avec le numérique | Excellent |
| **But** | Acheter le produit qui lui convient | Livrer les commandes à temps | Gérer les livraisons | Assurer la satisfaction du client | Aider pour les tâches annexes | Faire fonctionner et maintenir le SI |
| **Contraintes à satisfaire** | Se tromper dans sa commande, ne pas être livré à temps, paiement non sécurisé | Etre bloqué dans les bouchons | Oublier de client, laisser un livreur sans suivi de tournée | Perdre des clients | Perdre ses modifications et devoir tout refaire | Interruption de service, faire une erreur dans la configuration |
| **Traits** | Tous | Pressé | ?? | ?? | ?? | ?? |
| **Handicap** | Peut-être | Non | Non | Non | Non | Non |

### Planification hiérarchique des tâches utilisateurs (PHTUd)

**Domaine fonctionnel D1 : Administration des livraisons**

**T1.1 : Client**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF 1 | U.1 Client | D.1 Administrations des livraisons |
| T.1.1.1 Demander une livraison  T.1.1.1.1 Sélectionner Produits disponibles  T.1.1.1.2 Sélectionner Plages horaires de livraison souhaitée  T.1.1.1.3 Payer Commandes + Frais de Livraison  T.1.1.2 Suivre une livraison  T.1.1.2.2 Afficher dernière localisation connue de la livraison  T.1.1.2.3 Afficher Etat de livraison  T.1.1.3 Modifier une livraison  T.1.1.3.2 Demander changement d’horaire  T.1.1.3.3 Sélectionner nouvelle plage horaire | | |

**T1.2 : Livreur**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF 2 | U.2 Livreur | D.1 Administrations des livraisons |
| T.1.2.1-Visualiser Feuille de route  T.1.2.2-Signaler bouchon  T.1.2.3-Decharger livraison  ALT  T.1.2.4-Valider livraison  T.1.2.4.1- Valider livraison sur le système avec heure de livraison  T.1.2.4.2- Indiquer heure de départ pour la prochaine livraison  T.1.2.5- Replanifier livraison  T.1.2.5.1- Indiquer nouvelle date  T.1.2.5.2- Indiquer heure de départ pour la prochaine livraison | | |

**T1.3 : Superviseur**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF 3 | U.3 Superviseur | D.1 Administrations des livraisons |
| T.1.3.1- Choisir livreur à affecter sur la zone  T.1.3.2- Modifier feuille de route  T.1.3.2.1- Supprimer livraison  T.1.3.2.2- Intervertir l’ordre de deux livraisons  T.1.3.2.3- Valider Feuille de route  T.1.3.2.4- Mettre à jour les horaires de passage en conséquence  T.1.3.3- Contrôler déroulement livraison  T.1.3.4- Visualiser feuille de route | | |

**Domaine fonctionnel D3 : Administration des clients**

**T3.1 : Client**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF 1 | U.1 Client | D.3 Administration des clients |
| T.3.1.1 Créer compte client  T.3.1.2 S’identifier sur le portail « Client »  T.3.1.3 Changer de mot de passe  T.3.1.4 Changer Coordonnées  T.3.1.5 Effectuer réclamation | | |

INCOHERENCE NUMEROTATION : YASSINE ET MEHDI ????

**T3.4 : Chargé de relation clientèle**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF 4 | U.4 Chargé de relation clientèle | D.3 Administration des clients |
| T.3.4.1 Gérer facturation  T.3.4.2 Gérer relation client suite à un imprévu  T.3.4.3 Gérer réclamations  T.3.4.4 Effectuer enquête de satisfaction  T.3.4.5 Élaborer tableau de bord | | |

# Spécifications de l’IHM (1ère partie)

# Spécifications de l’IHM (2ème partie)

# 

**FIN DU DOCUMENT**