**Séance 1 : DTU/DF**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF | 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 | | |

*T.1.2-Livreur*

| DTU/DF n°2 |  | U.2 Livreur | D.1 Administration livraison |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| 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 | | | |

*T.1.3- Superviseur // ajouter visualiser feuille de route*

| DTU/DF n°3 |  | U.3 Superviseur | D.1 Administration livraison |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| 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 | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF | U.1 Client | D.3 Administration Client |
| 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 | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF | U.3 Superviseur | D.7 Administration du matériel |
| T.7.3.1 Afficher camions disponibles  T.7.3.2 Afficher livreurs disponibles | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DTU/DF | U.4. Chargé de relation clientèle | D.3. Administration Client |
| 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 | | |

*T.3.5 - Assistante*

| DTU/DF n°5 |  | U.3 Assistante | D.1 Administration Client |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| T.3.5.1- Gerer Facturation | | | |
| T.3.5.2- Gerer Reclamations | | | |
| T.3.5.3- Gerer imprevus | | | |