**CAHIER DE CHARGES**

SYSTEME DE SUIVI DES INTERVENTIONS ET DE GESTION COMPLETE DES SERVICES

**Groupe :**

Etudiant 1 :BAGNA PRINCE

Etudiant 2 :FAYA LIDAO MAJOIE

**Encadreur :**

M. GBATI NINKABOU Badji

# Contexte du projet

Aujourd’hui certaines infrastructures fondent le fonctionnement de leurs entreprises sur des moyens basiques, manuels et physiques. Ils utilisent encore des documents, des fichiers Excel et Word pour pouvoir :

* Administrer les données clients et employées ;
* Traiter des demandes et des services que leurs entreprises proposent ;
* Fournir un accès service de qualité aux clients ;
* Gérer le personnel administratif ainsi que les différentes tâches qui leurs sont affectées .

Il se pose aussi un problème de :

* Fiabilité dans des entreprises qui effectuent des taches clients à distance ;
* Traitement des fichiers et dossiers services de l’entreprise ;
* De transparence et de suivi en temps réel des activités des employées.

Notre solution vise à régler ces problèmes en créant une application web à la disposition des administrateurs de l’entreprise, des clients et des employés ce qui rendra l’exécution du travail de l’entreprise et de ses départements plus rapide et sécurisé.

**Historique** : Aucune version actuelle du projet n’est disponible.

Il s’agira donc de la toute première version.

# Objectifs du projet

1-Pouvoir gérer les ressources humaines

2-gérer les ressources matérielles

3-Gerer les dossiers clients

4-Gérer les interventions

5-produire des rapports

6-Avoir un tableau de bord complet

# Description fonctionnelle des besoins

L’application sera répartie entre 3 types d’utilisateurs :

-Administrateur.

-Employées.

-clients.

1. Administrateur

C’est toute personne qui dirige un service dans l’entreprise

et qui est en haut d’une chaine hiérarchique.

Un administrateur pourra effectuer toutes les tâches suivantes :

1. **La gestion des ressources humaines**

-L’administration des congés des employés.

-La Gestion de leurs demandes de permission et des absences.

-Le control des retards.

-Le recrutement de nouveaux employés.

-L’Evaluation du travail et des compétences des employés.

1. **Gestion des ressources matérielles**

Administrer tous les équipements de l’entreprise et des services :

-Connaitre tous les équipements disponibles .

-Connaitre la date d’utilisation des équipements.

-Connaitre le nom de leurs utilisateurs.

-Connaitre les noms des équipements manquants lors des

Services d’installations ou de dépannages en temps réel.

-Connaitre les raisons de pannes d’équipements.

-Connaitre les dates des pannes d’équipements.

-Connaitre les dates des réparations .

-Connaitre les noms des réparateurs des équipements .

-Gestion de la description brève des solutions trouvées, des problèmes rencontrés et des défaillances des équipements.

1. **Gestion des dossiers clients**

-Être notifié des demandes de services clients (lorsque la demande se fait par l’application web).

-Connaitre les dates des demandes de services.

-Pouvoirs classer les demandes en pile par ordre de date décroissant.

-Savoir si le client a été satisfait ou non à travers des formulaires.

-Recevoir les positions géographiques de chaque client ayant fait une demande par GPS (lorsque la demande se fait par l’application web).

1. **Gérer les interventions**

-Pouvoir assurer la fiabilité du travail en suivant les équipes sur le terrain grâce à des remplissages de formulaire de présence une fois arrivés sur le terrain et des formulaires de départ une fois le travail terminé (les formulaires seront automatiquement remplies si les adresses de travail sont respectées).

-Recevoir des rapports détaillés depuis les zones d’interventions (grâce aux formulaires de rapport-travail équipe pour signifier l’absence d’un équipement nécessaire par exemple).

-Gérer le temps d’action des équipes sur les terrains (savoir quand ils sont arrivés, reparties et la durée effectuée pour pouvoir mettre en place une solution ou résoudre un problème.

-Ce qui permettra au fur et à mesure de dresser une liste des équipes qualifiées pour la résolution d’un problème donné.

- Un rapport détaillé général des interventions comprenant tous les autres rapports détaillés.

1. Employées

Un employé c’est toute personne qui est sous les ordres d’un administrateur et qui se trouve dans la hiérarchie moyenne et basse du service même si cette personne a des sous employés elle ne sera ici point considérée comme administrateur.

Ce type d’acteur aura accès aux fonctionnalités suivantes :

-Permettre aux employés de pouvoir produire des rapports détaillés :

-Des rapports de résolution de problèmes.

-des rapports de réponses aux requêtes .

-Gérer les rapports acquis lors des interventions et les affecter aux employés concernés.

1. Clients

Le client ici c’est toute personne faisant des demandes de services, qui énonce des requêtes qui sont traitées par le fournisseur de services qui est ici le service ou l’entreprise concernée.

Il pourra accéder aux fonctionnalités suivantes :

-Pouvoir faire des demandes de services via l’application web.

-Être notifié lorsque leur demande a été traitée.

-Formuler des commentaires pour exprimer leurs avis et leurs impressions sur le travail fait.