Cahier des charges

entreprise EDF

La société EDF spécialisée dans l'ENERGIES NOUVELLES

possède un réseau d’une cinquantaine d’agences réparties sur le territoire français.

EDF souhaite disposer d’un système d’information centralisé permettant de gérer l’ensemble

des clients pour toute agence de son réseau ainsi que son parc de véhicules.

Le système doit fournir les services suivants (la gestion comprend la création, la mise à jour et la suppression) :

• Gestion des agences et des clients.

• Gestion des demandes

• Consultation des disponibilités des services

• Calcul du chiffre d’affaire annuel.

• Production de diverses statistiques :

o Chiffre d’affaire par agence, par département.

o Nombre de clients pour diverses durées.

o …etc.

EDF dispose d’un Centre d’appels au SRC (Service de Réservation Centrale). Un numéro vert unique (le même pour toutes les agences) est mis en place pour toutes demandes par téléphone, mais les clients peuvent également s'abonner directement auprès des agences ou en ligne sur le site internet de EDF.

Que l'abonnement soit réalisée par un opérateur ou directement sur internet par le client lui-même, un compte client est créé avant toute création d’une demande.

Les données qui sont nécessaires à la demande sont :

• date de la demande,

• identifiant du client,

• type du service demandé,

• référence du service attribué,

• date et heure de début du contrat,

• agence concernée,

• date et heure de fin du contrat,

• état de la demande : initialisée, validée, annulée.

Une demande est créée avec le statut « initialisée ».

Un opérateur traite la demande en effectuant les opérations suivantes :

• Passage de la demande à « validée ».

• A tout moment une demande peut être « annulée ».

Le Service de Réservation Centrale (SRC) peut :

• gérer les demandes (création, modification).

• Produire des statistiques par agence ou pour l’ensemble du groupe.

Chaque agence a la possibilité de :

• gérer les demandes qui les concernent

• Produire son chiffre d’affaires.

Les clients enregistrés sur le site internet ont la possibilité de :

• faire une demande

• consulter ses demandes

partie facturation,

le système devra comporter toutes les données utiles à l’établissement de la facture et au calcul du coût de chaque demande.

Eléments de volumétrie

• Une cinquantaine d’agences réparties en France métropolitaine

• Une dizaine de véhicule par agence

• Deux gestionnaires par agence

• 10 gestionnaires SRC

III.2 - SPECIFICATIONS POUR LE SITE INTERNET

Le site internet constitue une application accessible par différents types d’utilisateurs, à savoir :

Profil ANONYME : Il s’agit des utilisateurs non authentifiés qui peuvent accéder au site EDF afin de :

• Consulter la liste des agences, faire une recherche par département,

• consulter les services proposées ainsi que les options possibles,

• se créer un compte client.

Profil CLIENT : il s’agit des utilisateurs qui possèdent un compte client et se sont authentifiés. Ils peuvent :

• effectuer les mêmes actions que les profils ANONYME,

• effectuer une demande en ligne,

• consulter ses demandes (en cours ou passées),

• annuler une demande,

Profil AGENCE : Il s’agit du personnel situé dans une agence. Ce profil peut :

• consulter les disponibilités des services pour son agence,

• consulter la liste des contrats pour son agence.

• enregistrer les clients qui font une demande par téléphone,

• gérer des demandes

• calculer le chiffre d’affaire de l’agence.

Profil SRC : il s’agit du personnel du Service de Réservation Centrale. Ce profil peut :

• consulter les disponibilités des services pour toutes les agences,

• consulter la liste des contrats pour toutes les agences.

• enregistrer les clients qui font une demande par téléphone,

• gérer des demandes

• calculer le chiffre d’affaire de chaque agence et du groupe.

Profil ADMIN : il s’agit des administrateurs de l’application. Ce profil peut gérer l’ensemble des tables de la base de données :

• gérer les types de service,

• gérer les tarifs,

• gérer l’ensemble des demandes ainsi que leurs options,

• gérer les utilisateurs et leur profil,

• gérer les clients,

• gérer les agences,

• gérer les demandes

• consulter les disponibilités des services

• Calculer le chiffre d’affaire de chaque agence et du groupe, par année, par département.

L’ensemble des interfaces devront être accessibles et responsives.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. entités :

- client

- contrat

- agence

- département

- ville

- utilisateur

- véhicule

- plateforme téléphoniques

- personnel

- service de dépannages

- service des réclamations

2. les différents taches à effectuer :

inscription

facturation

Annulations

modification

suppression

…