

CAHIER DES CHARGES

DÉVELOPPEMENT D'UN OUTIL DE TICKETING

Nom du projet : Outil de ticketing, SAV







Groupe : Jerbi Rayane

Melgou Manal

Ashley ohnona

Kamila Dimia

SOMMAIRE

-  Présentation de l'outil
-  Fonctionnalités
-  Le back end
-  Travail à faire
-  Les contraintes techniques
-  Le planning

Cahier des charges d'une SAV

- PRESENTATION DE L'Outil

Présentez l'outil:

- Date de création 10/06/2022
- Activité principale : SAV/ support client
- Nombre de participants 4
- Contexte et besoin utilisateur

Le **SAV** est le service chargé de répondre aux demandes d'assistance des clients ayant un problème à résoudre ou simplement besoin d'une information. Différents moyens sont à disposition des opérateurs pour apporter ce support : sur site, par téléphone via un call center, par courrier électronique ou via un logiciel de gestion des services d'assistance ou le Web.

Un **logiciel de support client – SAV** doit donc intégrer la réception, le traitement et les réponses aux demandes d'informations ou réclamations de la part des clients.

Un **logiciel de service après vente** couvre l'ensemble des processus de bonnes pratiques:

- Gestion des incidents.
- Gestion des problèmes.
- Gestion des changements.

Un **logiciel de service et de support client** doit permettre aux entreprises de :

- Bénéficier d'une visibilité totale sur les clients et les principales informations associées.
- Tenir ses engagements en termes de services.
- Améliorer la qualité des services et la satisfaction des clients.

Cahier des charges d'une SAV

Fonctionnalités

- **Création d'un compte utilisateur**

Tout utilisateur doit pouvoir créer son compte afin de faire part de son problème. Ce compte sera stocké sur la base de donnée.

Le login de chaque utilisateur est son adresse mail.

Un mot de passe est choisi par l'utilisateur.

Seul l'administrateur existe par défaut.

- **Gestion des tickets : validation, radiation, traitement**

L'administrateur est le seul à pouvoir radié un problème résolu.

L'identification de l'utilisateur se fera par son login (= adresse mail)

- **Connexion au site**

La connexion d'un utilisateur est possible uniquement si un compte est créé.

La connexion se fait avec son login et son mot de passe.

- **Accueil**

Cette page présente un tableau qui liste tous les problèmes clients par ordre croissant de date.

Pour la connexion administrateur, il y aura en plus de la gestion des problèmes clients la possibilité de les supprimer s'il estime que le problème a été traité correctement.

Le back end

Toutes les modifications de données concernant les produits ou les utilisateurs seront pris en compte dans votre base de données. C'est le traitement back-end.

Travail à faire

Il faut réaliser **un outil de ticketing**. Dans cette application, il y a une partie front-end (écrans) et une partie back-end (gestion des données de connexion dans une base de données SQL).

Les technologies utilisées seront celles que vous connaissez comme : HTML, CSS, Bootstrap, PHP, et MySQL.

La date de dépôt de votre application est le 15 juin 2022 . Celle de la présentation pour la soutenance est le 15 juin à 08h30.

Cahier des charges d'une SAV

Les contraintes techniques

- Formation à l'utilisation du logiciel
- Assurer la maintenance
- Proposer des astreintes pour le dépannage
- Rédaction de la documentation

Le planning

Ajoutez un agenda des dates souhaitées pour la validation des différentes étapes :

- Date de la création des prototypes 05/06/22
- Dates des tests 10/06/22
- Date de la validation des prototypes 13/06/22
- Date de mise en ligne 14/06/22