|  |
| --- |
| **Sujet de stage EPITA**  **Onboarding WL-Contact** |

# Contexte

L’application WL-Contact permettant aux collaborateurs de BDDF de traiter des flux d’interactions (voix, mail, chat …) avec les clients va être déployée dans le réseau commercial en plusieurs phases. Chaque phase regroupera un ensemble de région géographiques. A chacune d’elles, les profils des collaborateurs concernés sont à injecter dans l’application WL-Contact, c’est l’étape d’Onboarding.

L’objet de ce stage consiste à créer une application qui à partir d’un fichier de collecte (liste des collaborateurs) calcule plusieurs paramètres en se basant sur des règles de gestion et/ou d’une saisie manuelle et génère en sortie le fichier nécessaire à l’application WL-Contact.

# Données

## Fichier de collecte

Pour chaque déploiement, il y a un fichier de collecte pour les agences et un pour la région. Les données contenues sont les mêmes à savoir pour chaque collaborateur : identifiant, nom, prénom, fonction, N° de tél, adresse mail, immeuble, région, territoire, entité, agence, adresse postale.

## Fichier d’onboarding

Un fichier unique doit contenir pour tous les collaborateurs concernés par ce déploiement les données suivantes : identifiant, nom, prénom, adresse mail, langue, domaine, équipe, profil, compétences, N° de tél, domaines et flux supervisés

## Règles de gestion

A partir du métier et de la fonction d’un collaborateur, nous disposons d’un ensemble de règles de gestion permettant de calculer le domaine, l’équipe, le profil, les compétences et le périmètre supervisé.

Pour certains cas, des calculs seront à faire à partir de tables de correspondances qui sont à implémenter et à gérer (ajout, modification, suppression).

# Fonctionnalités de l’application

## Import des fichiers

Les fichiers de collecte sont à importer dans l’application avec réalisation de contrôle de cohérence et de d’affichages des erreurs rencontrées avec possibilité de les corriger ou de rejeter la ligne en erreur ou tout le fichier.

## Identification des collaborateurs à traiter

Le fichier de collecte peut contenir plus de collaborateur que ceux qui seront à transmettre à WL-Contact. Une IHM doit permettre la recherche de collaborateurs à partir de critères d’identifiant, nom, poste type … pour sélectionner des collaborateurs et les retirer du périmètre à traiter.

## Complétude des données

A partir des règles de gestion, les données complémentaires pour le fichier en sortie sont calculées ajoutées.

## Traitement des écarts

Après l’application des règles de gestion, il peut rester des lignes qui n’ont pas pu être traitées (par exemple : règles de gestion manquantes pour une fonction). Ces écarts devront être identifiés et affichés pour permettre à l’utilisateur soit de revoir les règles de gestion soit de compléter les données manquantes.

#### Modification des règles de gestion

À la suite des écarts identifiés, l’utilisateur devra pouvoir ajouter ou modifier des règles de gestion afin de pouvoir réduire ces écarts.

#### Traitement manuel

Les règles de gestions ne peuvent pas couvrir 100% des cas, mais ont pour objectif cde pouvoir traiter environ 80% du fichier. Pour les cas restant, l’application devra permettre une saisie manuelle des données et de vérifier la cohérence de la saisie en fonction des valeurs possibles dans les tables de correspondances indiquées ci-dessus.

## Création du fichier d’onboarding

A l’issue de ces traitements et après vérification que toutes les lignes prévues sont bien renseignées, l’application permettra la génération du fichier d’onboarding. Ce dernier devra respecter la structure et la syntaxe attendue par l’application WL-Contact.

## Autres

Pendant la période stage, lors d’atelier, les stagiaires et les futurs utilisateurs pourront compléter et préciser ces fonctionnalités si nécessaire.