

## Secteur Tertiaire Informatique

### Filière « Etude et développement »

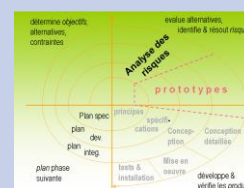
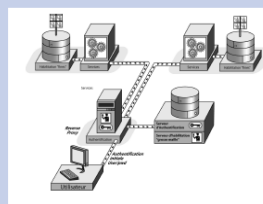
#### Séquence Développer des pages web en lien avec une base de données

HTML – CSS – JavaScript – MySQL – PHP  
Programmation Orientée Objet – Model View Controller

#### Apprentissage

#### Mise en situation

#### Evaluation



# Gestion du Service Après-Vente (SAV)

## 1. Table des matières




1.	Table des matières .....	3
2.	Présentation .....	4
3.	Charte graphique.....	7
4.	Problématique.....	7
5.	Profils d'utilisateur .....	9
6.	Récapitulatif .....	9





## 2. Présentation

Votre agence vient de se voir confier une mission par la société MenuizMan.

MenuizMan est une jeune startup créée il y a deux ans qui connaît une ascension fulgurante sur le web, dans la commercialisation de produits d'aménagement extérieur et intérieur.

Voici quelques exemples des produits disponibles sur son site :

		
<b>Pergola Aluminium à Toile Enroulable Adossée 2 pieds - FIDJI</b>	<b>Pergola aluminium toit polycarbonate - SANTORINI</b>	<b>Pergola aluminium design toit polycarbonate - MALLORCA</b>
★★★★★ 47 avis	★★★★★ 51 avis	★★★★★ 42 avis
<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantie 10 ans</li><li>• Fabrication française</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantie 10 ans</li><li>• Rapidité d'installation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantie 10 ans</li><li>• Rapidité d'installation</li></ul>
À partir de : <b>1 720,51 €</b>	À partir de : <b>1 611,00 €</b>	À partir de : <b>1 775,30 €</b>
<a href="#">Voir les options</a>	<a href="#">Voir les options</a>	<a href="#">Voir les options</a>

			
<b>Portail coulissant alu plein droit ORLEANS</b>	<b>Portail coulissant alu plein droit MELVILLE</b>	<b>Portail coulissant alu droit persienné BRISAL</b>	<b>Portail coulissant alu ajouré droit DJERBA</b>
★★★★★ 152 avis	★★★★★ 119 avis	★★★★★ 41 avis	★★★★★ 31 avis
<ul style="list-style-type: none"><li>• Standard et Sur-Mesure</li><li>• GARANTIE 16 ANS !</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Standard et Sur-Mesure</li><li>• GARANTIE 16 ANS !</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Standard et Sur-Mesure</li><li>• GARANTIE 16 ANS !</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Standard et Sur-Mesure</li><li>• Garantie 16 ans</li></ul>
À partir de : <b>2 733,98 €</b>	À partir de : <b>1 587,96 €</b>	À partir de : <b>3 540,26 €</b>	À partir de : <b>3 678,50 €</b>
<a href="#">Voir les options</a>	<a href="#">Voir les options</a>	<a href="#">Voir les options</a>	<a href="#">Voir les options</a>

Mise en situation professionnelle

Afpa © 2022 – Section Tertiaire Informatique – Filière « Etude et développement »

**Clôture aluminium sur mesure  
ATHENES**

★★★★☆ 40 avis

- Tous portails assortis
- Rapidité d'installation
- GARANTIE 16 ANS !

À partir de : **178,85 €** [Voir les options](#)

**Clôture aluminium sur mesure  
NAUPLIE**

★★★★★ 11 avis

- Tous portails assortis
- Rapidité d'installation
- GARANTIE 16 ANS !

À partir de : **193,27 €** [Voir les options](#)

**Clôture aluminium sur mesure  
OLYMPIE**

★★★★☆ 46 avis

- Tous portails assortis
- Rapidité d'installation
- GARANTIE 16 ANS !

À partir de : **198,80 €** [Voir les options](#)

**Kit Grillage Rigide avec Occultants  
50ML - Gamme Pro 4/5 mm**

★★★★☆ 17 avis

- Garantie 15 ans
- Rapidité d'installation
- Prêt à poser

À partir de : **2 231,90 €** [Voir les options](#)

**Porte d'entrée aluminium HUDSON**

★★★★★ 37 avis

- Garantie 10 ans
- Standard et Sur-Mesure
- Porte monobloc

À partir de : **2 194,72 €** [Voir les options](#)

**Porte d'entrée aluminium FACTORY**

★★★★★ 94 avis

- Garantie 10 ans
- Standard et Sur-Mesure
- Disponible en panneau et monobloc

À partir de : **1 459,72 €** [Voir les options](#)

**Porte d'entrée aluminium LISBONNE**

★★★★★ 60 avis

- Garantie 10 ans
- Standard et Sur-Mesure
- Disponible en panneau et monobloc

À partir de : **1 459,72 €** [Voir les options](#)

**Motorisation portail coulissant KIT  
NICE ROAD400 4m-crémaillères 1-  
Télécommande offerte**

★★★★☆ 2 avis

~~1-037,00 €~~  
**274,00 €** [Découvrir](#)

**Motorisation portail coulissant CAME  
BX-78 U2643ML 230V + 4m de  
crémaillères**

★★★★☆ 3 avis

~~1-239,60 €~~  
**456,00 €** [Découvrir](#)

**Motorisation 230V portail 2 battants  
Kit - CAME - Fast-U1872**

★★★★☆ 1 avis

~~1-198,80 €~~  
**529,99 €** [Découvrir](#)

Les produits mis en vente sont des articles dits « physiques » ou des kits/lots représentant un ensemble de plusieurs articles sous une même référence.

La société a besoin d'une solution afin de gérer les différents retours clients, que ce soit pour des réexpéditions simples (N'habite pas à l'adresse Indiquée, Adresse Incomplète), ou pour du Service Après-Vente (réparation ou remplacement de produit...).

Lors de l'appel d'offres, aucune ESN (Entreprise de Service Numérique) n'est sorti du lot au niveau du tarif, étant donné que le cahier des charges était assez flou lors des premiers échanges...

En effet, le DSI (Directeur du Système d'Information) de la société, est en arrêt maladie pour encore un peu plus de 2 semaines et n'a donc pas pu vous fournir un cahier des charges finalisé.

Votre seul interlocuteur sera donc le Directeur Général.

Le contrat signé par toutes les ESN, inclut une période « d'essai » de 2 semaines. Une ESN sera « choisie » à l'issue de cette période.

Du fait de son historique et des habitudes de travail du DSI, une organisation Agile (Scrum) devra être mise en place avec au minimum un ScrumBoard.

Chaque collaborateur devra travailler sur tous les sujets (pas de collaborateur uniquement sur la partie Back, et un autre uniquement sur la partie Front).

L'application devra être responsive. En effet, le technicien hotline travaille sur un PC, mais les techniciens SAV peuvent travailler aussi sur tablette ou smartphone.

Une préférence pour Bootstrap mais les MediaQueries peuvent suffire.

### 3. Charte graphique

La police à utiliser sera Calibri.

Les couleurs devront respecter la charte graphique de la société (voir logo) donc bleu et blanc.

A la fin de cette période de 2 semaines, une présentation orale sera effectuée. (Voir après le stage...)

### 4. Problématique

Le technicien SAV reçoit un article d'un client présentant un problème, ou une expédition entière liée à une commande revenue au sein de la société.

Cet article est forcément lié à une commande.

Le technicien SAV crée le ticket correspondant ou sélectionne un ticket qui aurait été créé préalablement par un technicien HotLine suite à l'appel du client afin d'anticiper la réception du colis. Dans la logique des choses, le client fournirait la facture avec son envoi (notamment pour des soucis de garantie), mais il est possible qu'il oublie de mentionner le numéro de commande.

Un ticket SAV est donc lui aussi forcément lié à une commande.

Permettre la recherche d'une commande pour le lier au ticket via le numéro de commande / Le code article / le nom du client / le code postal / la ville .... En bref tout ce qui permet de retrouver une commande.

Attention : les critères de recherche sont cumulatifs. Si un champ est vide, il ne doit pas être pris en compte dans les champs de recherche.

On liste toutes les commandes correspondant au(x) critère(s) de recherche (celles qui ont été expédiées donc on exclut les commandes annulées).

Attention : on peut avoir une commande « en cours » mais qui a déjà fait l'objet d'une expédition d'une partie de la commande.

Ainsi, après la sélection de la commande, on affiche les articles de la commande en question (avec le code article, le libelle, la quantité commandée et la quantité expédiée) ainsi que les différents tickets s'il y en a eu préalablement créé (potentiellement par un technicien HotLine).

On crée le dossier avec toutes les informations correspondantes et en sélectionnant l'article de la commande en question et sa quantité. Attention, il est possible que l'article renvoyé ne corresponde pas tout à fait à l'article de la commande. Par exemple dans le cas d'un moteur de portail, le client n'a renvoyé que la télécommande qui est en panne (il faut donner la possibilité à l'utilisateur lors de la création du dossier de saisir un autre article).

## **Traitement par type de dossier**

Il existe plusieurs types de dossier :

- NPAI : N'habite pas à l'adresse indiquée
- NP : Non présent lors de la livraison
- EC : Erreur Client lors de la commande
- EP : Erreur Préparation
- SAV : Service Après-Vente

Les cas NPAI et NP entraînent une réexpédition simple.

Dans le cas d'EC, cela entraîne un remboursement et une nouvelle facturation du nouveau produit (qui ne sera pas traité dans ce projet). Néanmoins, pour la référence renvoyée, une entrée en stock SAV devra être effectuée, puis un transfert du Stock SAV vers le stock Principal, puis une sortie du Stock Principal du nouveau produit ainsi qu'une nouvelle expédition.

Dans le cas d'EP. L'article sorti initialement en stock (article A) est sur la bonne référence mais c'est la mauvaise référence qui a été envoyé (article B).

La sortie du stock principal a donc été effectuée sur l'article A, ajouté dans le stock SAV. Puis, retiré du stock SAV pour l'ajouter au stock principal.

Il reste à sortir l'article B du stock principal, ainsi qu'une nouvelle expédition avec l'article B.

Dans le cas de SAV, un diagnostic est obligatoire :

- Cas 1 : L'article n'est plus sous garantie. Si accord du client, création d'une nouvelle commande avec l'article en question avec le statut intégrée (en attente paiement). Une entrée en stock SAV sera effectuée et un transfert vers le stock Rebus.
- Cas 2 : L'article est sous garantie.

Si c'est tout l'article qui doit être changé, Entrée en stock SAV -> transfert vers stock Rebus. Sortie Stock principal puis création expédition.

Si c'est une pièce de l'article A qui doit être changé (ex : une vis) :

Entrée en stock SAV -> transfert vers stock Rebus pour la vis (qui est un article non vendable) avec création expédition d'une nouvelle vis.

Pour les SAV, une étape supplémentaire devra donc être implémentée, à savoir l'étape de Diagnostic qui devra, elle aussi, faire l'objet d'une page à part.



## Affichage après la connexion

Page renvoyant tous les dossiers en cours non finalisés.

Un menu avec :

- Un lien sur la page d'accueil (donc la page spécifiée ci-dessus)
- Un lien sur les dossiers nécessitant une expédition.
- Un lien sur les dossiers SAV nécessitant un diagnostic.
- Un lien sur les dossiers finalisés avec un moteur de recherche.

Une recherche sur les dossiers en cours.

## 5. Profils d'utilisateur

**Administrateur** : Créer de nouveaux utilisateurs à savoir des techniciens SAV ou des techniciens hotline).

**Technicien SAV** : Création, modification d'un dossier, Suivi dossier, Clôture dossier, réexpédition, remise en stock (il y a en tout 3 techniciens SAV).

**Technicien Hotline** : Création, consultation d'un dossier (il y a en tout 10 techniciens hotline).

## 6. Récapitulatif

**Analyse Merise** -> MCD et création script de la BDD.

**Analyse Agile** -> Lister les User Stories (MoSCoW).

*Optionnel : Création d'un environnement Git pour l'ensemble de l'équipe.*

**Insérer un jeu d'essai** (idéalement 10 articles physiques et 10 lots, 10 commandes avec 1 à n lignes de détail mais utilisant des articles physiques et/ou lots, des adresses pour chaque commande, des expéditions liées aux commandes, les mouvements de stock d'entrée dans le stock principal, et des mouvements de sortie (correspondant aux expéditions).

**Proposer une solution de gestion de tickets SAV** en s'appuyant sur de la **POO** et une architecture **MVC**.

**Daily meeting** de 15 minutes tous les matins avec compte rendu par le Scrum Master au Directeur Général. (Le Scrum Master change chaque jour.)

Un **dossier technique d'équipe** recensant tous les développements dans les grandes lignes en précisant qui a fait quoi et les visuels, le Scrum Board à jour...

**Votre Mission est donc de vous organiser afin de fournir un début de solution :**

**Outre la documentation technique à fournir et les comptes rendus quotidiens du Scrum Master, la qualité du code rentrera énormément dans le choix du prestataire (CamelCase, indentation du code, commentaires avec signature du développeur, architecture...), ainsi que les engagements pris par le groupe et le travail réellement réalisé.**

## **CREDITS**

### **ŒUVRE COLLECTIVE DE L'AFPA**

#### **Equipe de conception (IF, formateur, mediatiseur)**

Guillaume Delacroix –Formateur itinérant

#### **Equipe de révision (IF, formateur, mediatiseur)**

Yannick Kohler – Formateur itinérant  
Damien Bin – Formateur Ifs

**Date de mise à jour : 19/01/2022**

### **Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle.  
« Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle  
faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants  
droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la  
traduction, l'adaptation ou la reproduction par un art ou un  
procédé quelconque. »