

Cahier des charges.
Application Web suivie des réclamations
techniques des étudiants

Youssef Elhanafi

October 11, 2017

Contents

1	Contexte et définition du problème	3
1.1	Problématique	3
2	Objectif	3
3	Périmètre	3
4	Parties prenantes	3
5	Description des besoins	4
5.1	Besoins fonctionnels	4

1 Contexte et définition du problème

Si un étudiant désire formuler une réclamation concernant un produit matériel, il doit se déplacer pour rencontrer l'agent du support technique de l'école ou envoyer un e-mail au responsable de l'internat à l'école. Alors l'agent ou le responsable de l'internat demande à un intervenant de régler le problème.

1.1 Problématique

1. Absence d'un support automatisé pour le traitement des réclamations matérielles des étudiants.
2. Absence de suivi : l'état de la réclamation n'est pas connu à un moment donné.
3. Absence d'historisation : on ne peut pas déterminer les solutions aux problèmes les plus fréquemment rencontrés.
4. La dépendance entre les tâches pose une lourdeur de travail qui génère une perte de temps énorme

2 Objectif

L'idéal serait d'avoir une application web qui permet de :

1. Informatiser la gestion des réclamations et des interventions des étudiants
2. Séparer les problèmes selon leurs types et leurs gravités.
3. La consultation et le suivi des réclamations.

3 Périmètre

Cette application(Web) a pour cible les étudiants de l'Ecole nationale supérieure d'informatique et d'analyses des systèmes.

4 Parties prenantes

Les parties prenantes de Cette Application sont :

1. Etudiant

2. Responsable de l'internat
3. Intervenant matériel.

5 Description des besoins

5.1 Besoins fonctionnels

1. Gestion du personnel (Ajout,modification,suppression)
2. Gestion des produits (Ajout,modification,annulation)
3. Gestion des réclamations (Envoie,modification,annulation)
4. Gestion des interventions (Ajout,modification,suppression)