

# Cahier des charges

## Système de gestion des réparations informatique

L'Équipe Projet

ZINEB NASSHI - MOHAMED AMINE NASSIRI - AYA JABJOUR - SALAMAN

OUKAYA - OMAYMA FOUNDI

### Périmètre du projet :

#### But :

Etude, la conception et la réalisation d'un site de gestion des réparations des ressources informatiques, couvrant les modules suivants :

- Gestion des employés

- Gestion des réparations
- Gestion des emprunts d'argent (collègues)
- Gestion des clients
- Gestion des suivis des réparations

### Missions :

- Etude technique
- Etude fonctionnelle
- Conception
- Réalisation

### Livrables :

Livrable	Phase	Date de livraison	État
Cahier des charges	Étude préalable	10/2/2025	Terminé
Dossier d'analyse (Spécification Fonctionnelle)	Étude détaillée	10/2/2025	En cours
Dossier de conception	Étude détaillée	17/2/2025	En cours
Code source/ installable (Par module)	Réalisation	24/2/2025	En cours
Manuel d'utilisation	Déploiement		En cours

	Rapport de test		
--	--------------------	--	--

## Contraintes :

- Délais :
- Budget :
- Technologie: C#
- Lois :

## Étude de l'existence :

- Concept métier :

Une plateforme de gestion des réparations des ressources informatiques vise à optimiser le suivi des interventions, la gestion des emprunts d'argent entre collègues du même domaine, la gestion de la relation client et la supervision des employés. Elle offre également aux clients la possibilité de consulter en temps réel l'état d'avancement de leurs réparations.

- Logiciels similaires :

**Freshservice** est une solution de **gestion des services informatiques (ITSM)** développée par **Freshworks**. C'est un outil complet conçu pour gérer les opérations IT, incluant la gestion des incidents, des problèmes, des changements et des actifs.

## Étude de fonctionnelle :

- Objectifs fonctionnels :

Un site qui va vise à améliorer l'efficacité de la gestion des réparations, optimiser la communication entre les employés et les clients, et automatiser plusieurs processus pour gagner du temps et éviter les erreurs.

- Besoins fonctionnels :

➤ **Bloc fonctionnel : Gestion des employés :**

UserAdmin :

- Gestion des employés (création, modification, suppression)
- Accès à toutes les fonctionnalités de UserEmployée

Réf	Description
RG 01	User : <ul style="list-style-type: none"><li>• Id</li><li>• Username</li><li>• Password</li><li>• isAdmin</li></ul>

➤ **Bloc fonctionnel : Gestion des réparations :**

UserEmployée :

- Gestion des réparations (ajout, mise à jour, clôture des réparations)

Réf	Description
RG 02	Répartition : <ul style="list-style-type: none"><li>• ID</li><li>• Client associé</li><li>• Numéro de série</li><li>• Type</li><li>• Description</li><li>• Date de début</li><li>• Date de fin estimé</li><li>• Prix avance</li><li>• Prix reste</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prix total</li> <li>• Statut (en cours, terminé, en attente)</li> </ul>
--	--

➤ **Bloc fonctionnel : Gestion des Emprunts :**

UserEmployée :

- Gestion des emprunts d'argent entre collègues :
  - Créer et suivre ses propres emprunts.
  - Prêter de l'argent à ses collègues et suivre les remboursements.
  - Consulter l'historique de ses transactions financières

Réf	Description
RG 03	Emprunts : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Id</li> <li>• Nom de l'emprunteur</li> <li>• Montant de l'emprunt.</li> <li>• Date de l'emprunt.</li> </ul>

➤ **Bloc fonctionnel : Gestion des clients :**

UserEmployée :

- Gestion des clients (création, modification, suppression)

Réf	Description
RG 04	Client : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Id</li> <li>• Nom</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prénom</li> <li>• Email</li> <li>• Photos de profile</li> </ul>
--	--

➤ **Bloc fonctionnel : Gestion des suivis des réparation :**

**Client :**

- Suivi de l'état de leurs réparations (consultation des statuts en ligne)

Réf	Description
RG 05	Historique : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Id</li> <li>• Réparation associée</li> <li>• Statues</li> </ul>