

Cahier des charges

1	PROJET : GESTION DES COMMANDES ET DU SUIVI DES VÊTEMENTS EN BLANCHISSERIE	2
1.1	CONTEXTE.....	2
1.1.1	<i>Organigramme de Tech Solutions.....</i>	2
1.1.2	<i>Etat des lieux</i>	2
1.2	MISSION :.....	2
1.2.1	<i>Détail des étapes (12 à 15 étapes).....</i>	2
1.2.2	<i>Analyser le processus actuel :</i>	3
1.2.3	<i>Créer des diagrammes UML : pour représenter les différentes parties du processus :.....</i>	3
1.2.4	<i>Proposer une solution :.....</i>	3
1.2.5	<i>Organiser le projet :.....</i>	3
1.3	LIVRABLES :	4
1.4	COMPÉTENCES À MOBILISER :	4

1 Projet : GESTION DES COMMANDES ET DU SUIVI DES VÊTEMENTS EN BLANCHISSERIE

1.1 Contexte

Vous travaillez dans une entreprise, "**Blanchisserie Express**", spécialisée dans le nettoyage et l'entretien des vêtements pour les particuliers et les entreprises locales. L'entreprise compte environ 30 employés répartis entre la réception, le traitement des vêtements et le service client. Le département de gestion rencontre des difficultés dans le suivi des commandes, avec notamment des erreurs de localisation des vêtements, des retards de livraison, et un manque de visibilité pour le client concernant l'avancement de sa commande.

1.1.1 Organigramme de Tech Solutions

- Directeur Général
 - ✓ **Département Réception des Commandes**
 - ✓ **Responsable Réception**
 - ✓ **Assistant Réception**
- Département de Traitement des Vêtements
 - ✓ **Responsable du Traitement**
 - ✓ **Employés de traitement (tri, nettoyage, repassage)**
- Département Service Client
 - ✓ **Responsable Service Client**
 - ✓ **Agent de Service Client**

1.1.2 Etat des lieux

Le département de gestion souhaite moderniser le suivi des commandes en automatisant certaines étapes grâce aux outils disponibles dans Microsoft 365. L'objectif est de permettre aux clients de suivre leur commande via un portail en ligne et d'optimiser le processus de traitement interne afin de réduire les erreurs de localisation des vêtements et d'améliorer la visibilité pour l'équipe interne.

1.2 Mission :

Votre mission est de proposer une solution pour automatiser et structurer le processus de gestion des commandes et du suivi des vêtements en utilisant les outils Microsoft 365 (Forms, Power Automate, SharePoint, et Outlook).

1.2.1 Détail des étapes (12 à 15 étapes)

La commande d'un client est enregistrée via Microsoft Forms. Power Automate prend ensuite en charge les étapes suivantes : envoi automatique d'un e-mail de confirmation au client,

notification de réception aux employés de traitement, vérification de la disponibilité des ressources, mise à jour de l'état de la commande à chaque étape, et envoi de notifications au client pour le tenir informé du suivi (lancement du lavage, repassage, inspection, etc.). Lorsqu'une commande est prête pour le retrait ou la livraison, un message d'achèvement est envoyé au client, et le calendrier Outlook est mis à jour pour indiquer la commande en attente de collecte. Enfin, la commande est clôturée et archivée dans SharePoint lors du retrait. La solution inclut un suivi en temps réel pour les employés et une mise à jour centralisée sur SharePoint, garantissant une gestion fluide et une visibilité optimale des commandes pour l'équipe et le client.

1.2.2 Analyser le processus actuel :

- Décrivez le processus manuel actuel tel qu'il vous est présenté dans le scénario.
- Identifiez les points de friction (temps perdu, erreurs potentielles, manque de visibilité, etc.).

1.2.3 Créer des diagrammes UML :

pour représenter les différentes parties du processus :

- **Diagramme de cas d'utilisation** : Identifiez les acteurs et les interactions principales du système.
- **Diagramme d'activité** : Représentez le flux du processus, du dépôt de la demande de congé jusqu'à la mise à jour du calendrier.
- **Diagramme d'états** : Modélisez les états possibles tout au long du processus de suivi de la commande.
- **Diagramme de séquence** : Montrez l'interaction entre l'employé, le responsable, le département RH et les outils (Forms, Power Automate, etc.).

1.2.4 Proposer une solution :

- Développez une solution en utilisant Microsoft 365, en décrivant les outils utilisés à chaque étape.
- Utilisez **Power Automate** pour automatiser certaines étapes du processus (envoi de courriels automatiques, mise à jour du calendrier partagé, notifications de validation).

1.2.5 Organiser le projet :

Étape	Durée estimée	Réalisé par	Contrôlé par
Analyse du processus actuel	1h		
Conception du diagramme de cas d'utilisation.	1h		
Conception du (des) diagramme(s) d'activité	1h		
Conception du diagramme d'états	1h		
Création d'un formulaire Forms	1h		
Création d'une liste SharePoint	1h		

Étape	Durée estimée	Réalisé par	Contrôlé par
Création du calendrier partagé	1h		
Automatisation des tâches avec PowerAutomate	3h		
Test et validation de la solution	2h		
Documentation et présentation finale	3h		

Organisez et répartissez le travail entre les membres de l'équipe.

1.3 Livrables :

- Un rapport contenant l'analyse du processus actuel, les 4 types de diagrammes UML et une brève documentation de la solution conforme à la table des matières publiée sous Notion
- Une démonstration de la solution Power Automate fonctionnelle ->démonstration en direct ou une vidéo.

1.4 Compétences à mobiliser :

- Analyse de processus métier.
- Utilisation des diagrammes UML (cas d'utilisation, activité, états, séquence).
- Utilisation des outils Microsoft 365 (Forms, Power Automate).
- Collaboration et gestion de projet en binôme.

Temps alloué : 15 heures (réparties sur plusieurs jours et semaine).