

Cahier des charges – Système de gestion des points de collecte & SAV téléphones

1. Contexte et objectif

Mettre en place un système centralisé qui assure la **traçabilité complète** des téléphones portables depuis le dépôt client jusqu'à la récupération finale. Le système intégrera les **points de collecte, la logistique et le SAV**, avec notifications automatiques et gestion des statuts.

2. Acteurs du système

- **Client** : dépose son téléphone pour SAV ou réparation.
 - **Point de collecte** : reçoit les téléphones, enregistre les informations clients, vérifie IMEI et accessoires.
 - **Agent de suivi** : valide les envois, suit les téléphones en transit.
 - **Logistique** : assure le transport des téléphones entre les points de collecte et le SAV.
 - **Centre SAV** : réception, diagnostic, réparation et devis.
 - **Administrateur système** : gestion des comptes, rôles et sécurité des données.
-

3. Point de collecte

- **Contrat actif** obligatoire pour l'ouverture du compte.
 - **Accès sécurisé** à l'application (login + mot de passe).
 - Informations enregistrées : nom de la boutique, téléphone, adresse, coordonnées GPS, email.
 - Chaque point peut avoir plusieurs agents avec rôles différents.
-

4. Gestion des utilisateurs

- Authentification sécurisée avec **rôles définis** : admin, agent point, agent SAV, logistique.
- Historique des actions (**journal d'audit**) pour la traçabilité.

5. Formulaire de dépôt téléphone

- **Client** : nom, prénom, numéro de téléphone.
- **IMEI** : vérification automatique via Caricare pour certaines marques (Tecno, Itel, Infinix, Philips, Vivo).
 - Consultation base interne pour autres marques (INOI, Leasia, Génophone, Realme, Xiaomi).
 - Génération d'IMEI interne si introuvable.
- **Marque & modèle** : auto ou saisie manuelle.
- **Problème déclaré** : liste standard + description vocale.
- **Accessoires et état visuel** : photos des téléphones et documents reçus.
- **Date et heure d'enregistrement** automatiques.
- **Étiquette code + notification** : envoi automatique au client via SMS ou WhatsApp.

6. Gestion des envois

- Envoi standard : **minimum 5 téléphones par colis**.
- Cas exceptionnels : possibilité d'envoyer un seul téléphone, avec justification.
- Validation obligatoire par l'agent de suivi dans le système.

7. Logistique

Types de transport :

- Société de logistique (date + numéro de tracking).
- Agent commercial (nom, numéro, date).
- Propriétaire boutique (date, numéro).
- Autre (nom, numéro, date).

Toutes les informations sont **enregistrées dans la base de données** pour la traçabilité.

8. Gestion SAV

- Confirmation de réception des téléphones au SAV.
- **Réparation** : sous garantie ou hors garantie avec devis.
- **Rapport d'expertise** obligatoire en cas de dommage ou oxydation.
- Les informations sont enregistrées et synchronisées avec le point de collecte.

9. Retour des téléphones vers le point de collecte

- Vérification de tous les téléphones traités.
- Regroupement minimum de 5 téléphones par envoi.
- Validation de la logistique retour.

10. Réception et notification client

- Confirmation de réception au point de collecte.
- Notification automatique au client (SMS / WhatsApp).
- Confirmation de récupération par le client dans le système.

11. Règles générales et sécurité

- Statuts normalisés : Déposé → Enregistré → En attente d'envoi → En transit → Réception SAV → Réparation → Devis → Réparé → Retour → Reçu PC → Notification → Récupéré → Clôturé.
- Historique non supprimable.
- **Traçabilité complète** avec horodatage et identification de l'utilisateur.
- Accès sécurisé.

12. KPI & indicateurs

- Délai moyen de réparation.
- Nombre de téléphones par statut.
- Performance par point de collecte.
- Taux de réparation sous garantie.
- Taux de litiges évités grâce aux photos/accessoires.

13. Contraintes techniques

- Application web réactive (React ou équivalent).
- Backend API (Django / Laravel) avec base de données sécurisée.
- Sauvegardes automatiques et restauration possible.
- Sécurité des données clients.
- Possibilité d'intégration future avec système Carlcare pour toutes marques.