

## **Cahier de cadrage fonctionnel – Interface client MAVI**

### **1. Contexte**

L'entreprise **MAVI** fournit et installe du **matériel audiovisuel pour les collectivités territoriales** (principalement dans le cadre de **marchés publics**).

Dans ce cadre, plusieurs **établissements rattachés à une même collectivité** utilisent les équipements installés par MAVI (ex : collèges d'un département, écoles d'une commune, etc.).

L'objectif est de créer une **interface web multi-utilisateurs** permettant :

- d'accéder à une **docuthèque technique**
- de **centraliser les ressources documentaires**
- de permettre aux établissements de **faire des demandes de SAV**

Le projet sera réalisé **en deux phases**.

---

### **Phase 1 – Docuthèque + formulaire SAV**

#### **2. Gestion des utilisateurs et des rôles**

Le système doit permettre une **gestion multi-utilisateurs avec 2 niveaux de rôles**.

##### **Niveau 1 : Collectivité (Super Admin)**

Exemples :

- Département
- Région
- Commune
- Syndicat

Droits :

- gestion des utilisateurs appartenant à la collectivité
- accès à **l'ensemble de la docuthèque**
- accès aux documents de tous les établissements rattachés
- consultation des demandes SAV émises par les établissements

##### **Niveau 2 : Établissement**

Exemples :

- collège
- école
- médiathèque
- salle municipale

Chaque établissement est **rattaché à une collectivité.**

Droits :

- accès à une **partie de la docuthèque selon les droits**
  - accès aux dossiers/documents qui lui sont attribués
  - possibilité de **faire une demande de SAV**
- 

### **3. Docuthèque**

Création d'une **bibliothèque documentaire structurée.**

Fonctionnement attendu :

- arborescence **type drive**
- dossiers
- sous-dossiers
- fichiers

Fonctionnalités :

- upload de documents
- gestion des droits d'accès
- navigation dans l'arborescence
- téléchargement des fichiers

Types de documents possibles :

- notices
- fiches techniques
- procédures
- documents contractuels
- guides utilisateurs

## Gestion des droits

Un document ou dossier peut être :

- visible par **toute la collectivité**
  - visible par **un ou plusieurs établissements**
  - visible par **tous les utilisateurs**
- 

## 4. Demande de SAV (phase 1)

Les établissements doivent pouvoir **créer une demande de SAV via un formulaire.**

### Formulaire

Champs envisagés :

- collectivité
- établissement
- nom du demandeur
- email
- téléphone
- type d'équipement
- description du problème
- possibilité d'ajouter une pièce jointe (photo / document)

### Fonctionnement

À la soumission :

- envoi automatique d'un **email à MAVI**
- récapitulatif de la demande

Dans cette première phase :

- **pas de gestion de tickets**
  - **pas de suivi dans l'interface**
  - la demande est simplement **transmise par mail**
- 

## Phase 2 – Gestion des incidents (évolution future)

Une seconde phase pourra enrichir la solution avec un **module de ticketing SAV**.

Objectifs :

- centraliser les incidents
- suivre les demandes
- produire des statistiques

## 5. Gestion des tickets

Chaque demande devient un **ticket SAV** avec :

- identifiant unique
- date de création
- établissement
- collectivité
- statut

Statuts possibles :

- ouvert
- en cours
- en attente
- résolu
- fermé

---

## 6. Base de données incidents

Les tickets doivent être enregistrés dans une **BDD centrale** permettant :

- historique des incidents
- filtrage
- exploitation statistique

Filtres :

- par collectivité
- par établissement
- par période

- par statut
- 

## 7. KPI et datavisualisation

Création d'indicateurs de suivi :

Exemples :

- nombre de tickets par établissement
- nombre de tickets par collectivité
- temps moyen de résolution
- taux de résolution
- répartition des incidents par type d'équipement

Prévoir une **visualisation type dashboard**.