

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE MOHAMED BOUDIAF - M'SILA

*Faculté des Mathématiques et de
l'Informatique*

Département d'Informatique

N° :



*DOMAINE : Mathématiques et
Informatique*

FILIERE : Informatique

**OPTION : System d'information et
Génie logiciel**

***Mémoire présenté pour l'obtention
Du diplôme de Master Académique***

Par:

MECHRI Mounia

BENSAÂD Chahinez

Intitulé

**Conception d'une plateforme pour la gestion
des services de l'Algérie Telecom**

Soutenu devant le jury composé de :

Mr :Ben azi Makhoulf	Université de M'sila	Encadreur .
Mr : Hamani Said	Université de M'sila	Président.
Mme : Chalabi Baya	Université de M'sila	Rapporteur .

Année universitaire : 2021 / 2022

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE
UNIVERSITE MOHAMED BOUDIAF - M'SILA

*Faculté des Mathématiques et de
l'Informatique*

Département d'Informatique

N° :



**DOMAINE : Mathématiques et
Informatique**

FILIERE : Informatique

**OPTION : System d'information et
Génie logiciel**

***Mémoire présenté pour l'obtention
Du diplôme de Master Académique***

Par:

MECHRI Mounia

BENSAÂD Chahinez

Intitulé

**Conception d'une plateforme pour la gestion
des services de l'Algérie Telecom**

Soutenu devant le jury composé de :

Mr :Ben azi Makhoulf

Université de M'sila

Encadreur .

Mr : Hamani Said

Université de M'sila

Président.

Mme : Chalabi Baya

Université de M'sila

Rapporteur .

Année universitaire : 2021 / 2022

DÉDICACE :

Je dédie ce travail à :

*Mes parents les plus chères au monde, qui nulle dédicace ne puisse
exprimer mes sentiments, que dieu les garde et les protège.*

Mes sœurs : Sarah et Dalila.

Mes frères : Ibrahim, Sofiane et Djimie.

Tous mes chères neveux : Younes, Anes, Hassan, Anis, Djawad .

Tous mes belles nièces : Assia , Douaa , tawba.

Mes chères copines et mes sœurs Souad turki et Wafa ben athemane.

Mes tantes : Aicha, Zahia.

Mes oncles.

Mr Kedad Larbi.

Toute ma famille.

MECHRI Mounia

DÉDICACE :

Je dédie ce travail à :

Les parents les plus chers au monde, mon père Ahmed et ma mère Mariem

que dieu les garde et les protège.

Mes sœurs : Manel ,Doaà et Sabrina .

Mon frère : Khalil.

Tout les amies :Sabah ,Lina,khaira,Najet ;Chaima,Lamia,Fatiha.

Mes grands-parents.

Mes tantes : Farida,Naziha.

Mes oncles.

Tout ma famille « BENSAD » et « KHADRAVI »

BENSAD Chahinez

REMERCIEMENT:

Merci Avant tout, je remercie Dieu Tout-Puissant d'éclairer nos vies et de renforcer notre courage et notre courage pour terminer ce travail.

*Nous remercier vivement Monsieur : **BENAZI Makhlouf** de m'avoir suggéré ce sujet et d'avoir été là Il a accepté de me guider. Son énergie, sa gentillesse et sa confiance ont été les forces motrices derrière moi. Merci **MR BOUDHERAA Ibrahim** pour tout.*

Nous tiens également à exprimer ma plus profonde gratitude à mes parents pour le soutien qu'ils m'ont apporté au fil des ans dans ma quête d'études et pour me permettre de devenir qui je suis aujourd'hui.

Nous remercier, un grand merci à ma famille, nos enseignants, nos amis, nos collègues de Faculté des Mathématiques et de l'Informatique.

Enfin, nous remercions également les membres de jury d'avoir accepté juger ce modeste travail.

MECHRI Mounia

BENSAËD Chahinez

TABLE DE MATAIRE :

Introduction générale	A
------------------------------------	----------

Chapitre 1 : Etude de l'existant

1.1. Introduction.....	2
1.2. Présentation de l'organisme d'accueil.	2
1.2.1. Présentation d'Algérie Télécom	2
1.2.2. Cadre juridique... ..	2
1.2.3. Les objectifs de la société	2
1.2.4 Organisation de l'organisme d'accueil	3
1.2.5. Activités de l'organisme d'accueil	3
1.3. Les systèmes d'Information d'Algérie Télécom	4
1.4. Analyse de l'existant	5
1.4.1. Situation actuelle.....	5
1.4.1.1. Définition d'un système d'information.....	5
1.5. Les technologies web	7
1.5.1. Définition d'un site web.....	7
1.5.2. L'évolution du web.....	8
1.5.2.1. Le Web 1.0.....	8
1.5.2.2. Le Web 2.0.....	8
1.5.2.3. Le Web 3.0.....	8
1.5.2.3. Le Web 4.0.....	9
1.5.3. L'utilité d'un site web.....	10
1.5. 4.Les différents types site web.....	10
1.5.5.. Les caractéristiques techniques du web :.....	11
1.5.5.1. Une architecture Client/serveur.....	12

1.5.5.2.Définition architecture Client/serveur.....	12
1.5.5.3 .Les notions de base.....	12
1.6. Conclusion	13

Chapitre2 : Analyse Et Conception

2.1. Introduction.....	14
2.2. La Modélisation avec UML.....	14
2.2.1. Définition UML.....	14
2.2.2. La démarche de l'UML.....	15
2.2.3. Les avantage du langage UML.....	15
2.2.4. Les inconvénients du langage UML	15
2.3 Analyse.....	15
2.3.1. Identification des acteurs.....	15
2.3.2. Les acteurs de notre système.....	15
2.3.3. le diagramme de contexte.....	16
2.3.4. Spécification des besoins.....	16
2.3.4.1. Les besoins fonctionnels.....	16
2.3.4.2. Les besoins non fonctionnels.....	17
2.3.5 Spécification des cas d'utilisation.....	17
2.3.5.1. Définition.....	17
2.3.5.2. Diagramme de cas d'utilisation.....	17
2.3.5.3 Description textuelle des cas d'utilisation.....	18
2.4. Conception.....	22
2.4.1Diagramme de séquence.....	22
2.4.2. Diagramme de classe.....	24
2.6. Conclusion	25

Chapitre3 : Réalisation

3.1. Introduction.....	26
3.2. Les outils et langage utilisés.....	26
3.2.1. Le langage HTML et CSS.....	26
3.2.2. Le langage PHP.....	26
3.2.3. MySQL.....	26
3.2.4. JQUERY.....	27
3.2.5. XAMPP.....	27
3.2.6. Visual Studio Code.....	27
3.3. Présentation de quelque pages du site.....	27
3.3.1.page d'accueil.....	27
3.3.2.Partie compte client	29
3.3.2.1. Page inscription client	29
3.3.2.2. Page de compte	29
3.3.2.3. Page demande	30
3.3. Partie administrateur	31
3.3.1.1Interface compte d'administration	31
3.3.2.Les comptes clients	31
3.3.3.Les demandes	32
3.4. Conclusion.....	33
Conclusion générale.....	34
Références bibliographiques.....	36
Résumé.....	37

Liste des figures

Figures chapitre 1:

- Figure 1.1 : Organigramme d'Algérie Télécom.....3
- Figure 1.2 : Site Web statique.....9
- Figure 1.3 : Site Web dynamique.....10
- Figure 1.4 : notion de base client/serveur.....13

Figures chapitre 2:

- Figure 2.1 : Diagramme de contexte.....13
- Figure 2.2 : Diagramme de cas d'utilisation.....16
- Figure 2.3 : Diagramme de séquence (cas inscription client).....18
- Figure 2.4 : Diagramme de séquence (Cas Authentification client).....22
- Figure 2.5 : Diagramme de séquence (Cas Authentification Administrateur).....23
- Figure 2.6: Diagramme de classe.....24

Figures chapitre 3:

- Figure 3.1 : Page d'accueil.....28
- Figure 3.1.1 : Page Login.....28
- Figure 3.2 : Page inscription client.....29
- Figure 3.2.1: Page créer compte.....30
- Figure 3.2.2 : Page demande.....30
- Figure 3.3. Page Interface d'administration.....31
- Figure 3.3.1 : page lister les clients.....31
- Figure 3.3.2 : Page affichage de demande.....35

Liste des Tableaux

Tableau 2.1 : Tableau de spécifications des besoins.....	17
Tableau 2.2 : Description du cas d'utilisation « S'authentifier ».....	19
Tableau 2.3 : Description du cas d'utilisation : « Créer un compte».....	20
Tableau 2.4 : Description du cas d'utilisation : « Ajouter le client ».....	21

INTRODUCTION GENERAL

Il ne fait aucun doute que l'informatique est la révolution la plus importante qui ait caractérisé l'ère moderne. En fait, Internet s'est considérablement développé au cours de la dernière décennie et s'est développé de manière impressionnante dans tous les domaines, en particulier dans différentes entreprises grâce à ses apports dans la gestion de bases de données. L'informatique est définie comme une science qui s'intéresse au traitement rationnel de l'information à l'aide de l'ordinateur.

Les entreprises avec leurs diverses activités et les citoyens comptent sur Internet pour faire des affaires, communiquer et rechercher, aujourd'hui, vous pouvez effectuer des services de communication en ligne, commander des lignes téléphoniques, payer des factures et bien d'autres activités. Algérie télécom est considéré comme l'entreprise la plus importante dans le secteur de télécommunication en Algérie.

Nous sommes particulièrement intéressés par le service client de l'Algérie Telecom, beaucoup de clients souffrent du passage à l'Agence Commerciale " Algérie Télécom ", Pour déposer leurs demandes et réclamations, et l'agence reçoit un grand nombre de clients et de documents, ce qui perturbe le service client, et pour cela nous avons proposé une solution aux problèmes rencontrés, qui est de répondre aux besoins des clients, ce qui assure un contact permanent entre le client et l'agence sans avoir besoin de se rendre dans des agences de communication, ce qui facilite le processus de traitement et de suivi des demandes et fournit des services rapides tels que la demande en ligne. Abonnement Téléphone & Internet & Réponse Rapide à Toutes Réclamations à distance dans ce projet, nous nous intéressons à la mise en place d'un système permettant d'informatiser certaines activités commerciales, d'assurer la gestion des clients, de maintenir la traçabilité, et de faciliter la diffusion de l'information entre les différents services et clients pour faire face au volume de données excédentaire.

Notre travail est organisé comme suite : dans le premier chapitre nommé «l'étude de l'existant » on a présenté " Algérie télécom " et ses divers fonctionnalités, défini le système d'information, quelque concepts du web, Les caractéristiques techniques du web, la différence entre les sites statique et les sites dynamique .

Dans le deuxième chapitre nommé «Conception et Modélisation Par UML» on a présenté L'outil de conception (diagramme du langage UML), et ses différents diagrammes ainsi que notre base de données. Et pour terminer.

Dans le dernier chapitre nommé « Réalisation » où nous présentons les outils de développement utilisés pour la réalisation d'une plateforme pour la gestion des services de l'Algérie Télécom et la présentation de quelques images de notre application

CHAPITRE 1

L'ETUDE DE L'EXISTENT

1.Introduction :

Cette phase a pour objectif de présenter l'organisme et la structure d'accueil, définir c'est quoi un système d'information et délimiter le champ d'étude ce qui permet d'analyser et critiquer l'existant, et réaliser une petite description du nouveau système que nous allons implémenter.

1.2. Présentation de l'organisme d'accueil :

1.2.1. Présentation d'Algérie Télécom:

ALGERIE TELECOM est considéré comme l'une des plus grandes entreprise d'Algérie, est une société par actions à capitaux publics opérant sur le marché des réseaux et services de communications électroniques. Sa naissance a été consacrée par la loi 2000/03 du 5 août 2000, relative à la restructuration du secteur des Postes et Télécommunications, qui sépare notamment les activités Postales de celles des Télécommunications.

ALGERIE TELECOM est donc régie par cette loi qui lui confère le statut d'une entreprise publique économique sous la forme juridique d'une société par actions SPA.

1.2.2.Cadre juridique :

ALGERIE TELECOM est une société par actions à capitaux publics SPA, fixant les règles générales relatives à la poste et aux télécommunications ainsi que les résolutions du conseil national aux participations de l'état (CNPE) du 1er Mars 2001 portant création d'une Entreprise Publique Economique dénommée « Algérie Télécom ».

ALGERIE TELECOM est donc régie par ces textes qui lui confèrent le statut d'une Entreprise Publique Economique sous la forme juridique d'une société par Actions au capital social de 115.000.000.000,00 Dinars et inscrite au centre du registre de commerce le 11 mai 2002 sous le numéro 02B 0018083. Entrée officiellement en activité à partir du 1er janvier 2003. [2], [1]

1.2.3. Les objectifs de la société :

Elle s'engage dans le monde des technologies de l'information et de la communication avec trois objectifs principales sont:

- 1-Rentabilité.
- 2- Efficacité.
- 3- Qualité de service.

Son ambition est d'avoir un niveau élevé de performance technique, économique, et sociale pour se maintenir durablement leader dans son domaine, dans un environnement devenu

concurrentiel. Son souci consiste, aussi, à préserver et développer sa dimension internationale et participer à la promotion de la société de l'information en Algérie. [2]

1.2.4 Organisation de l'organisme d'accueil :

Algérie Télécom est organisée en Divisions, Directions Centrales, Directions Régionales, et Opérationnelles de télécommunication où il y a 13 directions régionales, et 53 directions opérationnelles distribués sur tous le territoire national dont trois à Alger (voir figure 1.1) et deux à Constantine.

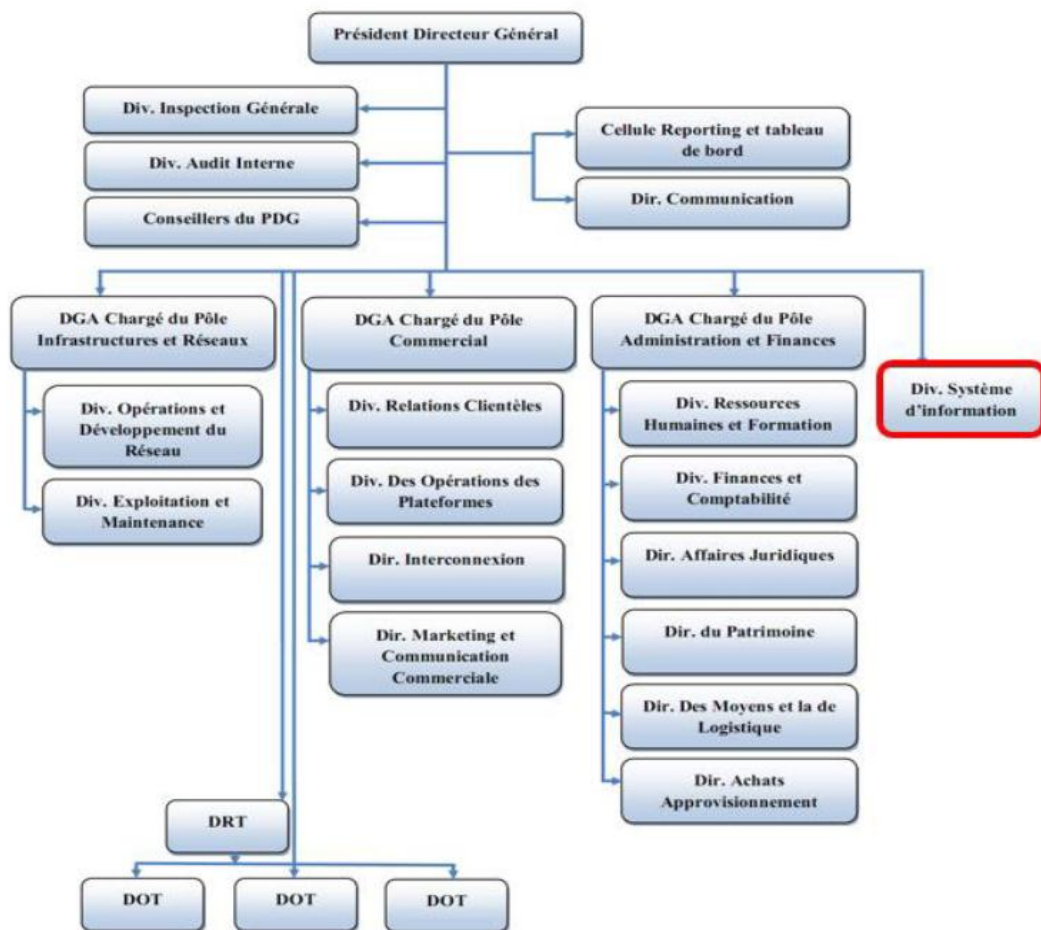


Figure 1.1 : Organigramme d'Algérie Télécom[8]

1.2.5. Activités de l'organisme d'accueil :

L'activité majeure d'Algérie Télécom est de :

- Fournir des services de télécommunication permettant le transport et l'échange de la voix, de messages écrits, de données numériques, d'informations audiovisuelles.
- Développer, exploiter et gérer les réseaux publics et privés de télécommunications. [2], [1]
- Etablir, exploiter et gérer les interconnexions avec tous les opérateurs des réseaux.

- Algérie Télécom a, dans le cadre du renforcement et de la diversification de ses activités, mis en œuvre un plan de filialisation des activités liées au mobile et satellite qui s'est traduit par sa transformation en groupe auquel sont rattachées trois filiales :
- Algérie Télécom Mobile ATM (Mobilis) société par actions au capital social de 100.000.000 DA, pour la téléphonie mobile.
- Algérie Télécom Satellite ATS (RevSat), société par actions au capital social de 100.000.000 DA, pour le réseau satellitaire.
- Algérie Télécom Internet ATI.
- Algérie Télécom a comme activité principale la téléphonie fixe et pour laquelle elle est actuellement en position de monopole. Elle intervient aussi dans le mobile avec sa filiale
- Elle offre encore des services de transmissions de donnée par paquet (DZPAC et MEGAPAC), l'accès à internet à haut débit (ADSL), le service télex et les services de lignes spécialisées nationales et internationales. [2]

Sur le site web de l'Algérie Télécom on a les offres suivantes :

✓ IDOOM Fixe :

Algérie Télécom vous fait profiter d'un réseau fiable et vous assure une qualité de communication irréprochable et optimale, bénéficiez d'appels gratuits et illimités vers le réseau local et national. [2]

✓ IDOOM FIBRE :

Algérie Télécom vous propose des offres internet « IDOOM FIBRE » très haut débit adaptées à vos besoins et des formules d'abonnement allant de 10 jusqu'à 100 Mégas accompagnées de plusieurs services offerts gratuitement. [2]

✓ IDOOM ADSL :

Algérie Télécom vous propose des offres internet « IDOOM ADSL » haut débit adaptées à vos besoins et des formules d'abonnement allant de 10 jusqu'à 20 Mbps. [2]

✓ D.IDOOM 4GLTE :

Bénéficiez de l'internet Haut Débit et de la Téléphonie grâce à la nouvelle offre IDOOM 4GLTE d'Algérie Télécom. [2]

1.3. Les systèmes d'Information d'Algérie Télécom :

Les différents systèmes importants et opérationnels, au sein de l'entreprise sont énumérés comme suit :

- Système de facturation « GAIA » : qui permet la gestion commerciale, financière et technique du réseau fixe d'Algérie Télécom.

- Système de gestion des finances et de la comptabilité « ORACLE FINANCE » : gère les finances et la comptabilité générale de l'entreprise.
- Système de gestion des ressources humains « HR ACCESS » : permet la gestion du personnel , le calcul de la paie et la formation suivie par les employés.
- Système de collecte « G-COLLECT » : gère la collecte du trafic téléphonique entrant et sortant de la téléphonie fixe et mobile.
- Système d'interconnexion ICT et ITU : gère les décomptes de l'interconnexion nationale et internationale entre le fixe et les opérateurs mobiles (Mobilis, Djezzy et Watania).
- Système de facturation ADSL « OCS » et « CCBS » : gère la facturation de l'ADSL des plateformes Easy, Anis+, Anis et Fawri.
- Système décisionnel « MOACHIR » : représente le tableau de bord de l'entreprise (solution interne).
- Système documentaire« GDOC-AT » : représente le portail documentaire de l'entreprise (solution interne).
- Autres systèmes tels que : (site web de l'entreprise, espace clients, espace employés, portail corporate, portail entreprise, argumentaire de ventes, gestion des réclamations,...) [4]

1.4. Analyse de l'existant :

Concevoir une application, nécessite une étude approfondie de l'existant.

1.4.1. Situation actuelle :

1.4.1.1. Définition d'un système d'information:

Le système d'information (SI) est un ensemble de ressources et de dispositifs permettant de collecter, stocker, traiter et diffuser les informations nécessaires au fonctionnement d'une organisation (administration, entreprise...).Il peut s'agir d'informations fiscales, financières, comptables, commerciales, managériales... [3]

1.4.1.2. Le rôle du système d'information :

Le système d'information a un rôle central dans le fonctionnement de l'entreprise, il permet d'améliorer l'efficacité du fonctionnement interne de l'entreprise.

Grâce au système d'information, les informations circulent simplement au sein de l'entreprise. Par exemple, le système d'information peut permettre :

- d'améliorer la communication entre les différentes équipes de l'entreprise.
- de supprimer les tâches répétitives.

- d'optimiser la coordination des tâches au sein de l'entreprise.

Le système d'information est un élément important pour la communication externe de l'entreprise.

Les partenaires externes, tels que les banques, les fournisseurs, les administrations, ont un rôle important dans la vie de l'entreprise.

Lorsque le système d'information est performant, il améliore la communication entre ces différents acteurs.

Enfin, le système d'information permet de faciliter la prise de décision.

Grâce au système d'information, le décideur possède toutes les données nécessaires pour prendre une décision. [3]

Dans une organisation on trouve 3 systèmes indispensables :

- Le système de pilotage :

Comme son nom indique, ce système pilote et contrôle l'ensemble des sous-systèmes de l'organisation en prenant des décisions. C'est lui qui fixe les objectifs ainsi que les méthodes et les moyens pour les atteindre. [4]

- Le système opérant :

C'est la partie qui réalise l'objectif de l'organisation, transforme en action les décisions prises par le système de pilotage et exécute les ordres et directives émises par ce dernier. [4]

- Le système d'information :

Il traite et véhicule l'information pour ces deux systèmes, il collecte, mémorise, traite et diffuse l'information. [4]

Donc après avoir étudié et recensés les besoins fonctionnelle de l'Algérie Telecom , nous avons proposés pour la gestion du client :

Pour gestion une ligne téléphonique se fait de la façon suivante :

- le suivi de la demande en ligne téléphonique qui gère l'acceptation et l'annulation de la demande.
- Demande de transfert une ligne téléphonique à un autre emplacement.
- Création une liste d'attente en cas il y a des demandes.
- Présenter les offres existe.
- La réclamation en ligne pour la rapidité de repense
- Etablir les factures.Gagnez et attirez plus de clients grâce à des points ajouter pour une nouvelle ligne téléphonique et le rechargement d'internet qui a établi par le code de promotion et les points c'est le nouveau qui a inclus de notre projet

- Pour les points gagnés par le client on a :
 - Chaque création d'un nouveau compte vous avez des points
 - Lors du paiement vous avez des points puis il y a possibilités des transformations à des promotions.
 - Lorsque atteindre les points maximum vous aurez des promotions des jours internet dépend les points.
- Pour la réclamation on a :
 - Poser la demande en ligne.
 - Transférer au service concerné.
 - Création une file d'attente de réclamations et envoyer la réponse au client par email.

Le nouveau pour notre projet c'est création feedback qui contient des avis des clients.

Pour le support on a :

- S'il y a un problème sur internet le site donne les étapes de configurations ou bien transférer au service réclamation

Pour le paiement on :

- Utilise une nouvelle option c'est le paiement avec promotion ça dépend les offres
- Pour les offres on a :
 - Présenter les offres pour un nouveau client.
 - Demande de changement de débit pour chaque paiement et il ne peut pas avoir un début mois que le début actuel.

1.5. Les technologies web :

1.5.1. Définition d'un site web :

Un site web (de l'anglais Website) c'est l'ensemble des pages web et des ressources inter reliées entre elles par des liens hypertextes, auxquelles l'internaute peut accéder par une adresse web appelée Url, le tout enregistré sous le même nom de domaine. Un site web ou site internet englobe des textes et multimédia, il est hébergé sur un serveur web, auquel on peut accéder à travers le réseau internet ou intranet.

Une page web peut être défini comme étant l'ensemble des documents html structurés, stockés sur un serveur connecté au réseau mondial qu'est internet, cette dernière contient pour son essentiel du texte, que l'on enrichit et accompagne d'images, de vidéos animation, de son parfois et de liens reliant la présente page à d'autres pages web. [5]

1.5.2. L'évolution du web :

1.5.2.1. Le Web 1.0 : Période : (décennie 1990)

Aussi dit « classique », « traditionnel » ou « documentaire », ce Web de première génération est fait de pages statiques présentant un contenu limité d'hypertexte ou d'hypermédia en mode « lecture seule ».

Ils permettent de publier des informations pouvant être consultées en tout temps par l'ensemble des utilisateurs ainsi que d'établir une présence en ligne.

Le courriel et les forums de discussion sont les deux modes de communications rattachés à ce Web.)[5]

1.5.2.2. Le Web 2.0 : (Période : décennie 2000)

C'est le manque de possibilités d'interactions entre les utilisateurs qui a mené au développement du Web 2.0, tout en étant plus simple d'utilisation, ce Web permet aux utilisateurs non seulement d'en retirer de l'information, mais aussi de partager des contenus, d'en modifier certains et d'en créer.

Les plateformes sont interactives, les applications participatives, les sites dynamiques et les contenus illimités.

Ce Web, accessible aux utilisateurs professionnels comme amateurs, les met en contact où qu'ils soient dans le monde et devient un espace de socialisation, alors que ceux-ci se regroupent en communautés et que naissent les réseaux sociaux.)[5]

1.5.2.3. Le Web 3.0 :(Période : décennie 2010)

Le Web a donné au plus grand nombre un accès direct à une quantité effarante d'informations tout en permettant de collecter sur les utilisateurs une foule de renseignements.

Il est ainsi devenu une immense banque de données, données que l'on a baptisées « mégadonnées » (Big Data) en raison de leur volume colossal.

Dans cet univers d'« infobésité », il s'est avéré impératif et possible, grâce à l'intelligence artificielle (IA) ,d'intégrer au Web des technologies facilitant le partage et la réutilisation de contenus à la fois entre utilisateurs (humains), entre « machines » (programmes ou agents logiciels) ainsi qu'entre utilisateurs et machines.

Cette sémantique permet ainsi d'organiser les ressources de la toile afin que la machine puisse mieux répondre aux demandes des utilisateurs. Pensons, par exemple, à l'usage des mots-clés pour la recherche et la promotion de contenus, des filtres individuels pour le magasinage en ligne ou encore à la recherche visuelle qui permet d'obtenir de l'information sur un sujet à partir d'une image.

En résumé, on peut dire de la génération 3.0 du Web qu'elle vise à donner du sens aux données, à connecter les savoirs et à offrir une expérience plus personnalisée à l'utilisateur, qui par ailleurs est plus mobile que jamais. [5]

1.5.2.4. Le Web 4.0 : depuis 2020

Le Web 4.0 s'inscrit dans un contexte où l'intelligence artificielle (IA), l'apprentissage automatique (ou apprentissage machine), l'Internet des objets et la réalité augmentée et virtuelle notamment sont de plus en plus sophistiqués et intégrés à notre quotidien.

Ce n'est que le début d'un monde dans lequel le numérique et le physique fusionnent. Et ce Web de quatrième génération dit « intelligent » tendra à se faire plus direct, invisible, omniprésent et ubiquitaire, puisqu'il sera en symbiose avec les objets connectés de l'environnement de l'utilisateur. [5]

On a deux types de site :

- Site statique :

les pages du site ne sont pas modifiables par des utilisateurs. Le site est donc rempli et mis à jour par l'administrateur qui le fait depuis son poste de travail. Une fois le site mis à jour sur l'ordinateur de l'administrateur, celui-ci devra être envoyé sur le site via FTP.

Le site est dit statique car les pages HTML qui le compose sont toujours identiques entre deux visites sans mise à jour. Le serveur donc n'a pas besoin des éléments de Scripting. [4]



Figure 1.2.Site Web statique.

- Site dynamique :

Les pages du site qui le compose peuvent être modifiables par les visiteurs. De plus, entre deux visites sur un même site, le contenu de la page peut être différent sans action de l'administrateur du site Internet. Les grandes applications de ce type de site sont : les forums, les Wiki (Wikipédia étant le plus grand représentant du genre) et tous les sites communautaires (Facebook, Twitter, hi5, etc.). Le serveur qui fait fonctionner le site utilise

une technologie de Scripting (comme PHP, Ruby, Python ou Perl) ainsi qu'une base de données comme MySQL. [4]



Figure 1.3.Site Web dynamique.

1.5.3. L'utilité d'un site web :

Durant ces dernières années, internet est devenu l'outil le plus utilisé au monde qui relie plusieurs internautes à travers le monde dépassant de loin les médias classiques tels que la télévision. Lorsqu'un internet atterrit sur un site web, c'est par ce qu'il cherche à assouvir un désir de partage, communication, s'amusement ou à répondre à des questions dans différents domaines.

Une page web contient des informations qui permettent de communiquer et de partager des ressources avec les gens qui sont connectés sur internet et ce partout dans le monde. Les professionnels créent des sites web pour se faire connaître du grand public et l'intégrer comme étape primordiale dans la mise en place de sa stratégie commerciale, une manière très efficace qui a pour objectif de développer leur réputation et notoriété sur le web, à travers l'utilisation du site web comme support de diffusion d'information et de publicité.

Pour un professionnel, le site web est support de communication avantageux qui possède en lui-même un double intérêt, se faire connaître auprès des clients potentiels et faire du marketing visé à moindre coût à travers la mise en place d'une stratégie de promotion de marque pour affirmer sa présence sur le réseau internet. [7]

1.5. 4.Les différents types site web :

- Site internet Vitrine :

Le site internet vitrine est le site le plus simple qui puisse exister, permettant d'avoir une présentation rapide d'une activité, quelques photos, les coordonnées et une page de contact.

Cela permet à l'entreprise ou l'association d'avoir une présence personnalisée sur internet, contrairement à une simple inscription dans un annuaire ou un portail.

- Site E-Commerce :

Un site e-Commerce permet de réaliser des transactions d'argent en ligne via un système sécurisé, que ce soit pour des produits ou des services. Aussi appelé site marchand, il existe de nombreuses variantes de ce type de site.

L'intégration d'un CRM ou d'un système cross canal avec une boutique physique est par exemple envisageable.

- Site Mobile :

Le site mobile permet d'optimiser l'ergonomie d'un site existant sur les devices portatifs. Contrairement au site responsive, qui s'adapte automatiquement suivant l'écran, le site mobile est pensé autrement pour favoriser la navigation sur de petits écrans.

- Mini-Site :

Les mini-sites sont des sites éphémères, permettant de créer un buzz ou de présenter un événement spécifique ou promotionnel (Jeux concours de lancement d'une voiture, etc.). C'est un outil très utilisé pour réaliser du marketing viral.

- Site communautaire :

Les exemples les plus connus sont les réseaux sociaux du type Facebook, Twitter, LinkedIn, etc. Ils permettent une interaction entre membres via des pages personnelles ou d'organisation, privée ou publique.

- Site institutionnel :

Site permettant aux organismes publics, ou de grand groupe de communiquer au plus grand nombre, et d'améliorer leur e- réputation via souvent une stratégie RSE

- Blog :

Souvent utilisé par les particuliers ou les petits créateurs, le blog permet de partager ses expériences, des actualités, de l'analyse ou des créations, via des billets, des pages rédigées comme dans un livre. Ce type de site est très bon pour le référencement, car il apporte du contenu périodique, et de la génération de backlinks.

- Forum :

Le forum permet à des personnes de communiquer facilement entre elles, le plus souvent par des questions posées sur le forum. Le forum, comme le blog, est très bon pour le référencement, mais aussi complexe à modérer du fait du nombre de messages postés, et de la communauté à surveiller.

- Site sur mesure :

Tout site demandant une analyse précise via un cahier des charges, impliquant souvent une interconnexion complexe entre des bases de données, ou des fonctionnalités spécifiques et/ou innovantes. Par exemple des sites de banques, ou de covoiturage. [7]

1.5.5. Les caractéristiques techniques du web :

1.5.5.1. Une architecture Client/serveur :

Dans l'informatique moderne, de nombreuses applications fonctionnent selon un environnement client-serveur, cette dénomination signifie que des machines clientes contactent un serveur-une machine généralement très puissante en terme de capacités d'entrées-sorties qui leur fournit des services. Cette technologie permet d'exploiter au mieux les réseaux, et permet un haut niveau de coopération entre différentes machines sans que l'utilisateur se préoccupe des détails de compatibilité. [4]

1.5.5.2. Définition architecture Client/serveur :

C'est une architecture informatique visant à répartir une application entre une ou plusieurs unités fonctionnelles qui émettent des requêtes (cote client) et une unité qui traite ces requêtes (cote serveur). Ces unités correspondent à des programmes tournant le plus souvent sur des machines différentes. Les programmes clients sont généralement dotés d'une interface conviviale et sont situés sur votre ordinateur. Les programmes serveurs, plus complexes, sont situés sur une autre machine et renvoient l'information au programme client qui l'affichera sous forme exploitable. [4]

1.5.5.3 .Les notions de base :

- Client :

Processus qui demande l'exécution d'une opération à un autre processus serveur en émettant un message décrivant l'opération à exécuter et attendant la réponse à cette opération par un message.

Les caractéristiques d'un client sont:

- il est actif (ou maître).
- il émet des requêtes (messages décrivant l'opération à exécuter) vers le serveur.
- il attend et reçoit les réponses du serveur.

- Serveur :

Processus accomplissant une opération sur demande d'un client et transmettant la réponse à ce dernier.

les caractéristiques d'un serveur sont :

- il est passif (ou esclave).
- il est à l'écoute, prêt à répondre aux requêtes envoyées par les clients. Dès qu'une requête lui parvient, il la traite et envoie une réponse au client.
- Les appels aux services mis en jeu sont en nombres de quatre :
 - a- `Sendrequest ( )` : Permet au client d'émettre le message décrivant la requête à une adresse correspondante au port d'écoute du serveur.
 - b- `Receiverequest ( )` : Permet au serveur de recevoir la requête sur son port d'écoute.
 - c- `Sendreply ( )` : Permet au serveur d'envoyer la réponse sur le port d'écoute du client.
 - d- `Receivereplay ( )` : Permet au client de recevoir la réponse envoyée par le serveur. [4]

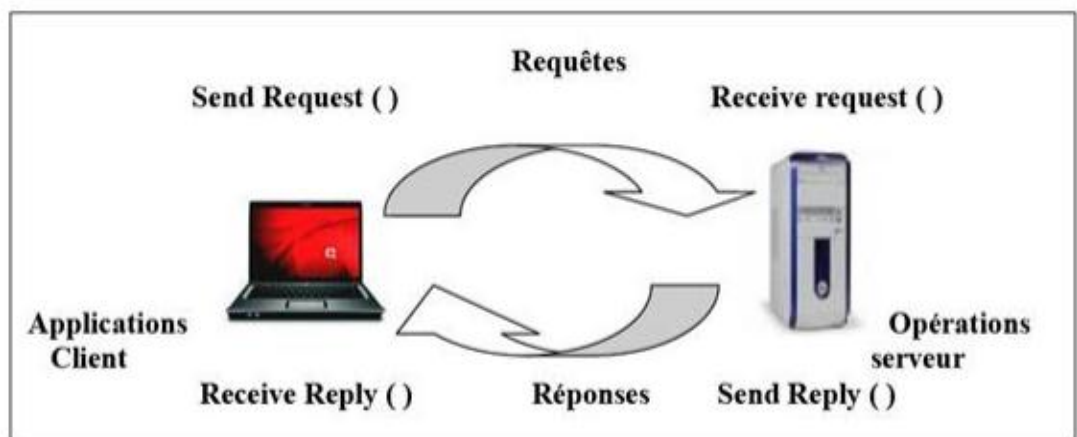


Figure 1.4 Notion de base client/serveur

1.6. Conclusion :

Dans ce chapitre on a présenté l'étude de l'existant a pu découvrir les difficultés de l'ancien système d'après sans critique, nous avons abordé une introduction générale et soulevé les problèmes existants. Nous avons présenté quelques solutions possibles, on a donné un aperçu clair de l'Algérie Telecom.

Ensuite, nous avons présenté quelques définitions importantes sur le sujet de l'étude et proposé une meilleure solution qui satisfait les besoins de l'Algérie Telecom, notamment pour les clients. nous avons recherché et présenté un nouveau système.

Donc Ce chapitre représente une base suffisante pour l'analyse et conception de notre système d'information qui bien détaillé dans le chapitre suivant.

CHAPITRE 2

ANALYSE ET CONCEPTION

2.1. Introduction :

Dans ce chapitre, nous commençons par présenter notre projet, puis on entamera la phase « Analyse » qui mettra en évidence les acteurs principaux dans le site et ses besoins.

Suivi d'une phase « conception » qui permet de faciliter la réalisation, s'appuyant sur la phase précédente, qui donnera la modélisation des objectifs à atteindre.

Notre travail sera consacré à la création d'un site qui gère les services de L'Algérie Telecom, qui permet la gestion des clients et l'administrateur. Parmi les tâches à réaliser par :

✓ **L'administrateur :**

- Authentification.
- Gérer les offres.
- Etablir les factures des abonnés.
- Mise à jour des données (créer ,modifier , consulter ,supprimer) .
- Sauvegarder les données.
- Traiter les demandes et les réclamations.

✓ **Le visiteur :**

- Consulter le site.
- Envoie une réclamation.

✓ **Le client :**

- Consulter le site.
- Création d'un compte.
- Authentification.
- Envoie une réclamation.
- Chercher une offre.
- Choisir une offre.
- Demande de ligne téléphonique.
- Demande internet.

De ce fait, notre démarche se basera sur le langage UML, qui permettra de bien représenter les aspects fonctionnels, statiques et dynamiques de notre projet par la série des diagrammes qu'il offre.

2.2. La Modélisation avec UML :

2.2.1. Définition UML:

Le Langage de Modélisation Unifié, est un langage de modélisation graphique à base de

pictogrammes conçu comme une méthode normalisée de visualisation dans les domaines du développement logiciel et en conception orientée objet. [9]

2.2.2. La démarche de l'UML :

L'OMG (Object Management Group) supervise la définition et la maintenance des spécifications UML. Cette surveillance donne aux ingénieurs et aux programmeurs la possibilité d'utiliser un langage à des fins multiples pendant toutes les phases du cycle de vie du logiciel, quelle que soit la taille du système concerné.

- L'UML est prisé par les programmeurs, mais n'est généralement pas utilisé par les développeurs de bases de données. L'UML est efficace pour la modélisation générale de données et peut être utilisé dans différents types de diagrammes UML. [9]

2.2.3. Les avantages du langage UML :

- UML est un langage formel et normalisé permet une grande précision, facilite l'utilisation d'outils
- UML est un outil qui facilite la communication, propose un cadre d'analyse, permet la représentation d'éléments abstraits et complexes et offre une grande expressivité grâce à sa polyvalence et à sa souplesse. [6]

2.2.4. Les inconvénients du langage UML :

- UML nécessite un apprentissage et de l'expérience.
- UML n'est pas à l'origine de l'approche objet mais en précise les concepts sous-jacents.
- UML n'est pas une méthode (et n'en propose pas).
- Cela va probablement changer ultérieurement. . [6]

2.3 Analyse :

2.3.1. Identification des acteurs :

Un acteur représente un rôle joué par une entité externe (utilisateur humain, dispositif matériel ou autre système) qui interagit directement avec le système, il peut consulter et/ou modifier directement l'état du système, en émettant et/ou recevant des messages susceptibles d'être porteurs de données.

2.3.2. Les acteurs de notre système

On a trois acteurs qui interviennent dans notre système sont : **l'administrateur, le client, le visiteur** qui sont des personnes qui gèrent notre site chaque son rôle, consulter le site, gérer et traiter des données, répondre à la réclamation, inscrire le client.

2.3.3. Diagramme de contexte

Le diagramme de contexte est un modèle conceptuel de flux, Il permet de bien délimiter le champ d'étude et de spécifier le nombre d'instances d'acteurs connectés au système.

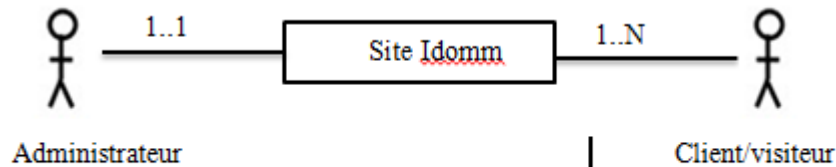


Figure 2.1 : Diagramme de contexte.

2.3.4. Spécification des besoins

On trouve deux types de besoin : des besoins fonctionnels et d'autres non fonctionnels.

2.3.4.1 Les besoins fonctionnels :

Un besoin est l'ensemble logique d'opérations qu'un programme ou une partie d'un programme doit exécuter pour répondre aux attentes des acteurs.

Le tableau (2.1) résume les besoins fonctionnels de notre application :

Acteur	Besoins
Administrateur	B1 : S'authentifier. B2 : Créer les offres. B3 : Modifier les offres. B4 : Consulter les offres B5 : Supprimer les offres. B6 : Consulter les données. B7 : Modifier les données. B8 : Sauvegarder les données. B9 : supprimer les données. B10 : Gérer une réclamation. B11 : Etablir les factures.
Visiteur	B1 : Consulter le site . B2 : Envoie une réclamation.

Client	B1 : Consulter le site . B2 : Création d'un compte. B3 : Inscription. B4 : Authentification. B5 : Envoie une réclamation. B6 : Chercher une offre B7 : Choisir une offre. B8 : Demande de ligne téléphonique B9 : Demande l'internet.
--------	--

Figure 2.1 Tableau des spécifications des besoins.

2.3.4.2. Les besoins non fonctionnels :

Il s'agit des besoins qui caractérisent le système. Ce sont des besoins en matière de performance, de type de matériel ou le type de conception.

Les besoins non fonctionnels de notre application se résument à :

- SGBD de type :MySQL .
- Systèmes d'exploitation : Windows 7,8.
- Langages de programmation : Java, CSS, PHP, Visuel Studio.
- La disponibilité : le système constitue le cœur de l'activité, il est nécessaire qu'il soit en service lors de sa demande sans aucune connexion à internet.
- La sécurité : c'est primordial pour l'application, étant donné qu'il gère des données confidentielles, l'authentification est indispensable.
- La performance : fluidité de l'application et temps de réponse immédiat, d'où l'administrateur et le client récupère le résultat en temps réel.

2.3.5. Spécification des cas d'utilisation :

2.3.5.1. Définition :

Un cas d'utilisation est une manière spécifique d'utiliser un système où les acteurs sont à l'extérieur ; Ils modélisent tout ce qui interagit avec lui.

Un cas d'utilisation réalise un service de bout en bout, avec un déclenchement, un déroulement et une fin, pour l'acteur qui l'initie.

2.3.5.2. Diagramme de cas d'utilisation

Nous allons décrire le diagramme de cas d'utilisation selon « les acteurs : administrateur, visiteur, client » (Voir Figure 2.2).

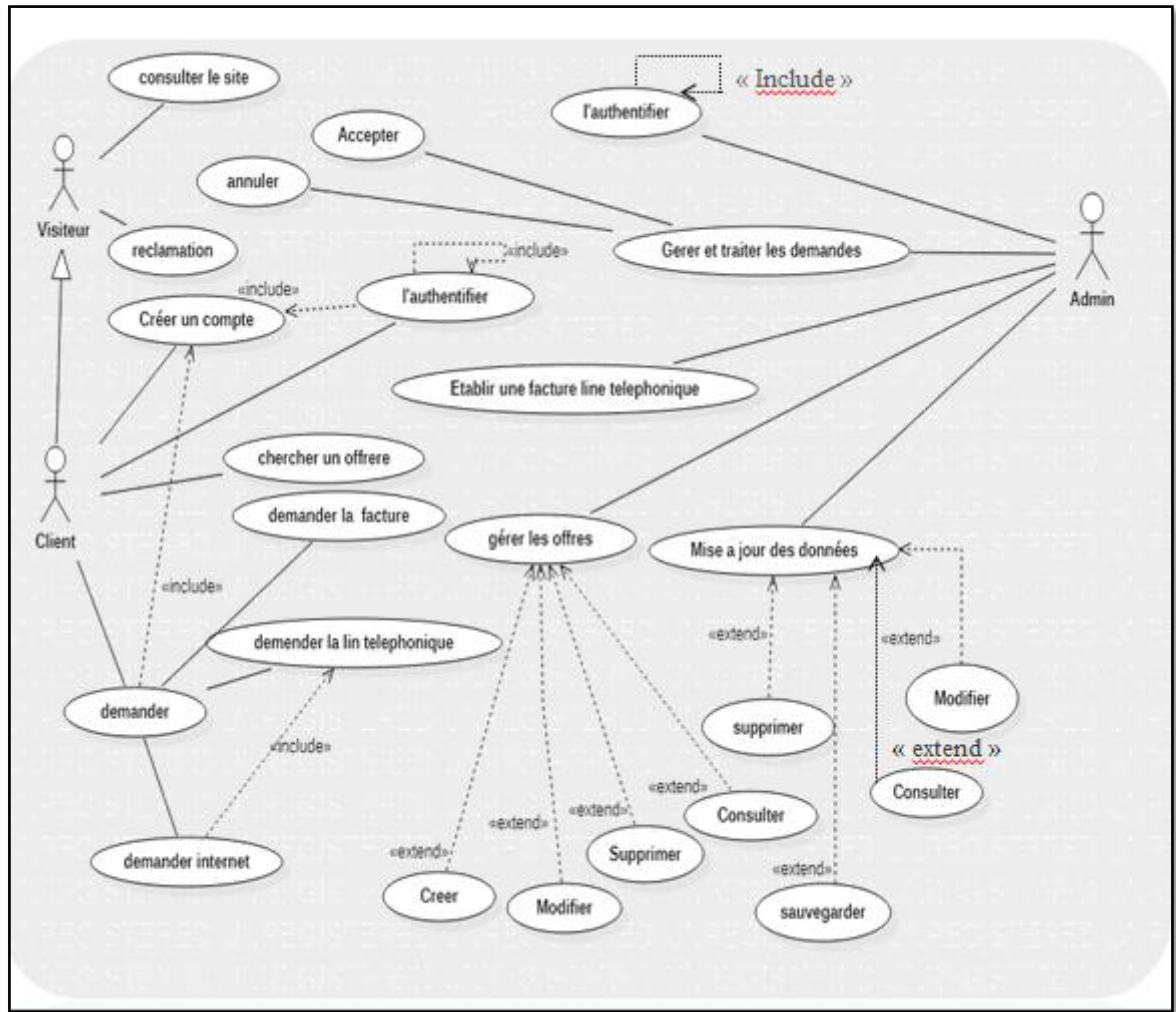


Figure 2.2 Diagramme de cas d'utilisation

2.3.5.3. Description textuelle des cas d'utilisation :

Nous décrivons les trois cas suivants :

- S'authentifier.
- Créer compte.
- Ajouter un client .

Description du cas d'utilisation : « S'authentifier »
Identification Nom du cas : « S'authentifier ». Résumé : Permettre au client d'accéder à son compte. Acteur principal : client
Pré-conditions Le client possède un compte créé préalablement sinon il doit créer un. Enchaînement nominal 1. Le site demande au client de saisir le « email » et d'introduire « le mot de passe ». 2. Le client remplit les champs « email » et « Mot de passe » puis Valide. 3. Le site affiche à l' son compte. Enchaînement alternatif A1 : email ou mot de passe saisi incorrect (informations incorrectes). L'enchaînement peut démarrer après le point 2 de l' enchainement nominal : 4. Le site affiche une erreur d'identification. L' enchainement nominal reprend au point 1. Post- conditions : Le client accède à son compte.

Tableau 2.2Description du cas d'utilisation « S'authentifier ».

Description du cas d'utilisation : « Créer un compte »
Identification • Nom du cas : « Créer un compte ». • But : Permettre au client de créer un compte. • Acteur principal : le client.
Pré-conditions Le client doit s'authentifier. Le client accède au volet « compte ». Enchaînement nominal 1. Le client clique sur le bouton créer compte. 2. Le site affiche le formulaire d'inscription 3. Le client saisir ces informations 4. Le client click sur le bouton « créer compte ». 5. Le site affiche le compte Post-conditions : Le site enregistre les informations de client

Tableau 2.3 Description du cas d'utilisation : « Créer un compte »

Description du cas d'utilisation : « Ajouter le client »
Identification Nom du cas : « ajouter client ». Résumé : Permettre à l'administrateur d'ajouter le client. Acteur principal : l'administrateur.
Pré-conditions L'administrateur doit s'authentifier. L'administrateur doit ajout un client L'utilisateur accède au volet "ajouter client". Enchaînement nominal 1. L'administrateur clique sur le bouton d'ajout le client. 2. Le site affiche le formulaire d'ajout le client. 3. L'administrateur remplit le formulaire du client 4. L'administrateur confirme la bonne réponse puis valide. 5. Le site enregistre le formulaire. Enchaînement alternatif : L'enchaînement peut démarrer après le point 4 de l'enchaînement nominal : Le site affiche un message d'erreur et retourne au 3. Post-condition : Le site enregistre les clients.

Tableau 2.4 Description du cas d'utilisation : « Ajouter le client »

2.4. Conception

Dans cette phase une nouvelle vue du modèle fait son apparition. Cette vue exprime les modules et les exécutables physiques sans aller à la réalisation concrète du système. Elle est basée sur :

- Le diagramme de séquence.
- Le diagramme de classe.

2.4.1. Diagramme de séquence

L'objectif de ce type de diagramme offert par UML est de représenter les interactions entre les objets en mettant l'accent sur le classement chronologique des messages échangés.

Les scénarios sont des instances des cas d'utilisation et sont traduits en diagrammes de séquences.

nous allons étudier que quelques diagrammes :

- Diagramme de séquence du cas " **Inscription** ".
- Diagramme de séquence du cas " **Authentification client** ".
- Diagramme de séquence du cas " **Authentification Administrateur** ".

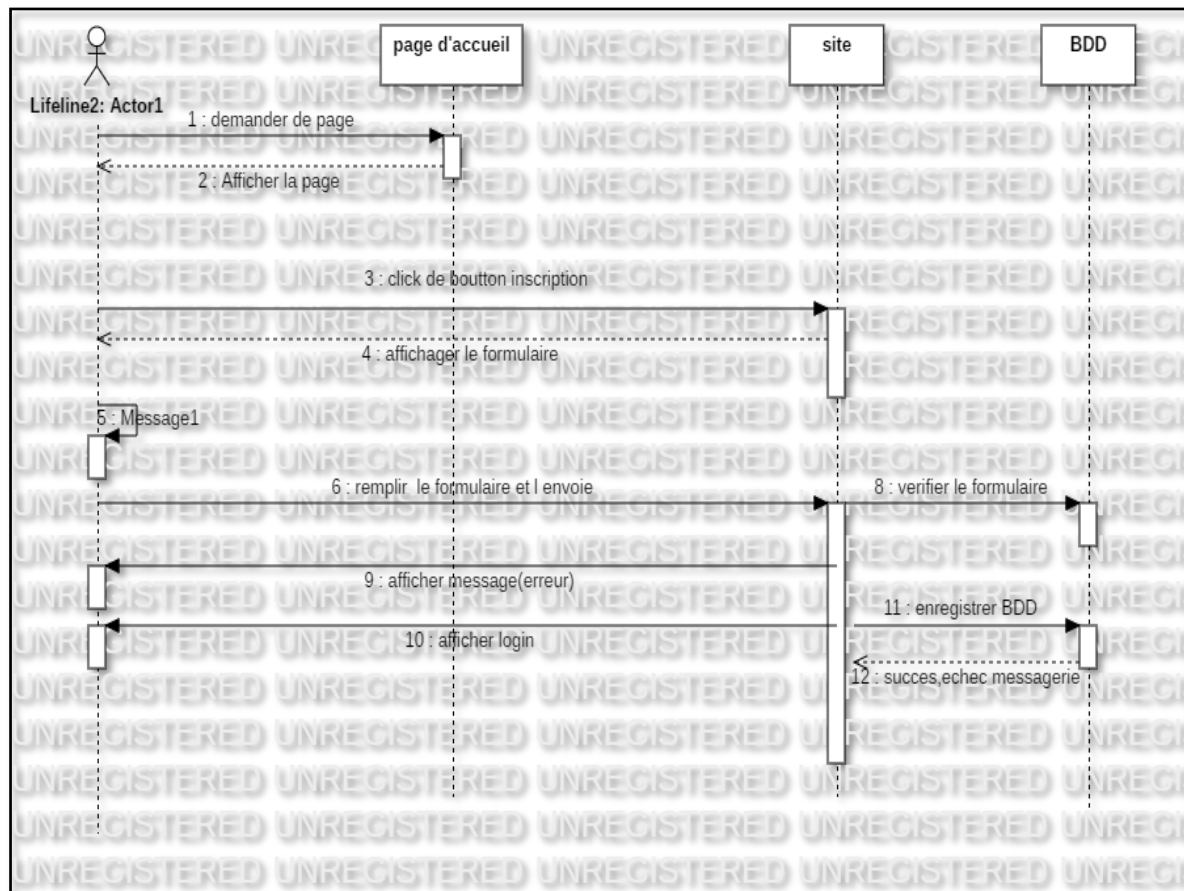


Figure 2.3 Diagramme de séquence (cas inscription client)

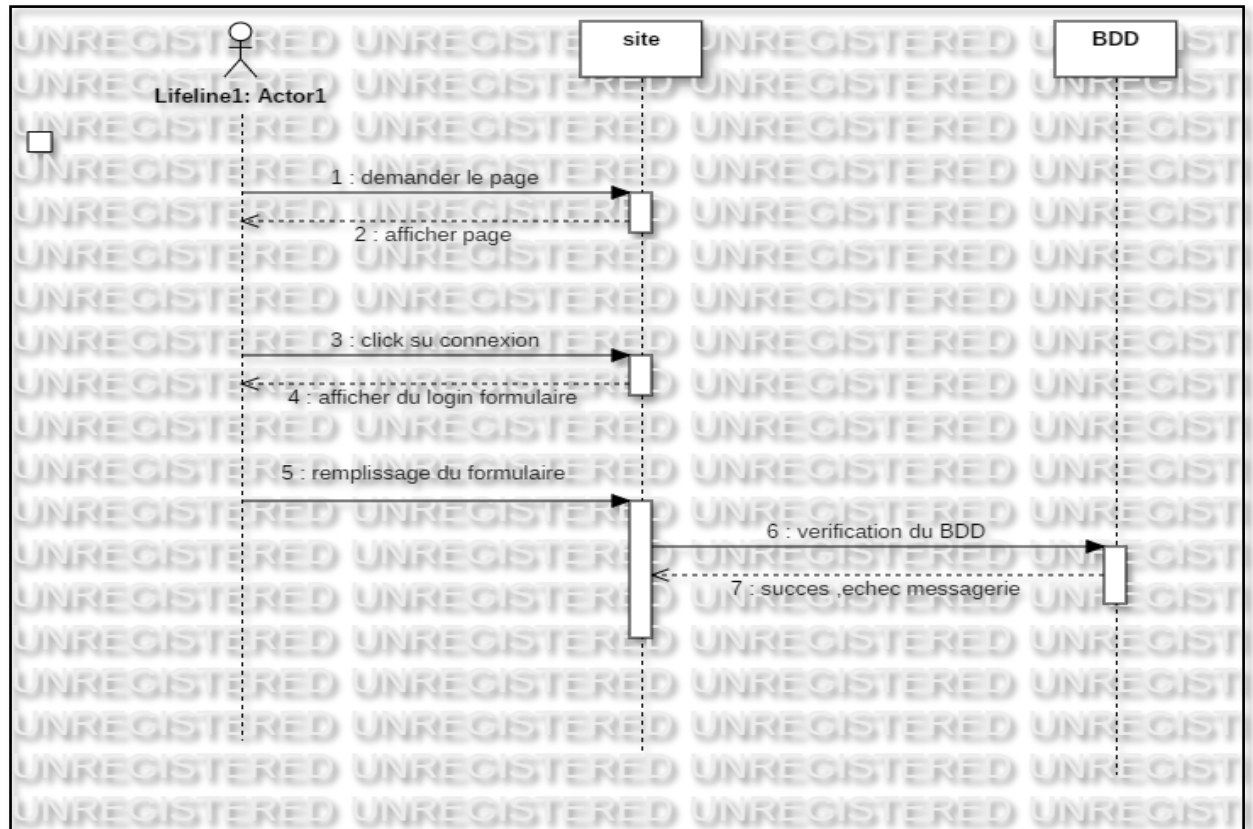


Figure 2.4 Diagramme de séquence (Cas Authentification client)

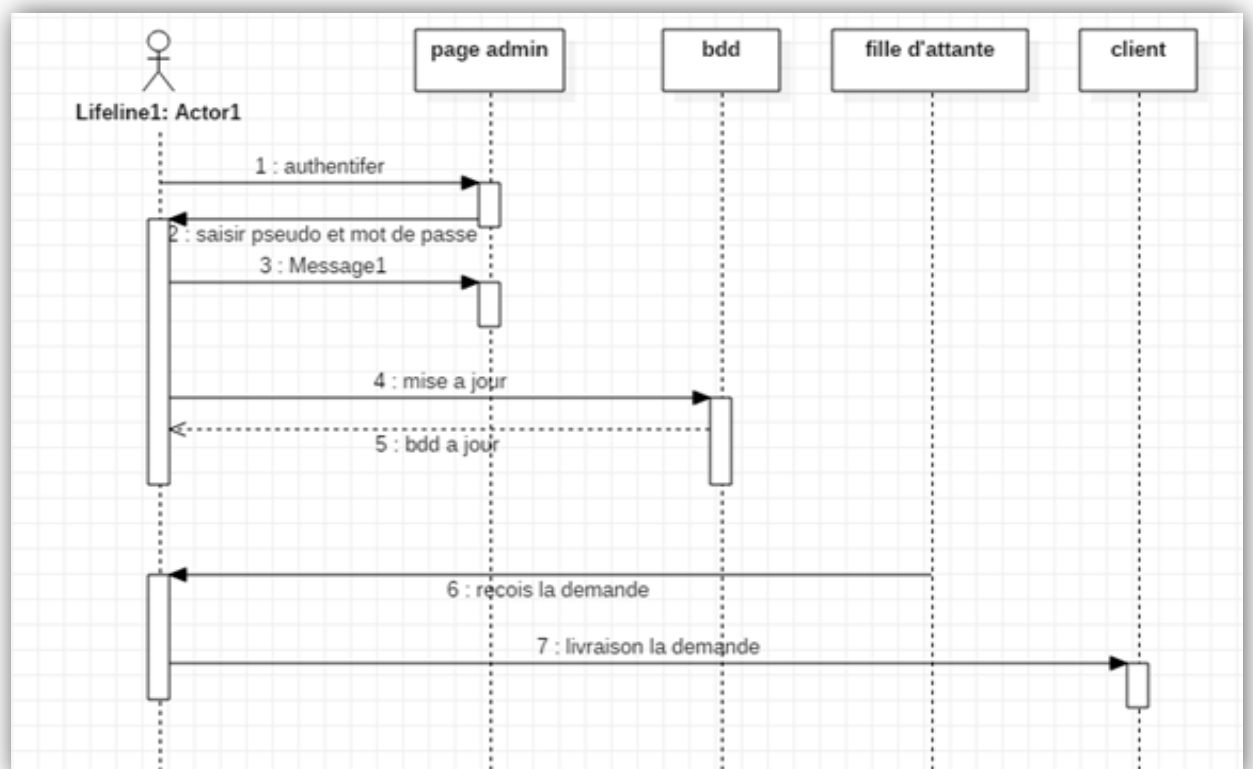


Figure 2.5 Diagramme de séquence (Cas Authentification Administrateur, recevoir les demandes)

2.4.2. Diagramme de classe :

Le diagramme de classes est considéré comme le plus important de la modélisation orientée objet, il montre la structure interne du notre système.

Il contient principalement des classes, ces dernières contiennent des attributs et des opérations, aussi il démontre les liens entre ces classes ainsi que leurs cardinalités.

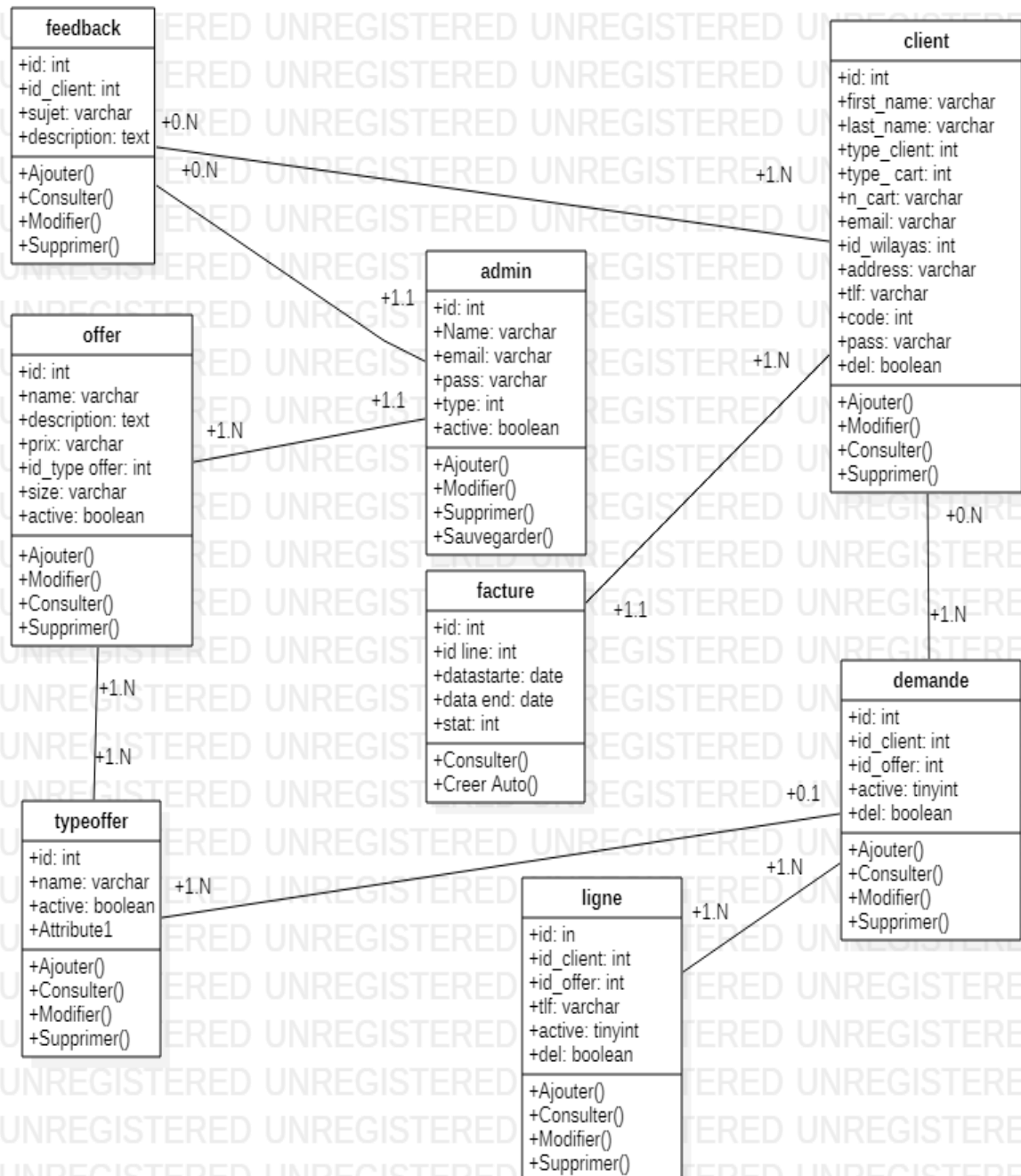


Figure 2.6 Diagramme de classe.

2.6. Conclusion :

Dans ce chapitre, nous sommes concentrés sur les aspects analytique et conceptuel de notre application ainsi que les Bases de données qui interagissent avec elle.

Nous avons utilisé un modèle de conception c'est UML on a défini les acteurs de notre application et les tâches qu'ils assurent, puis élaborer le diagramme de cas d'utilisation, les diagrammes de séquence et le diagramme de classes.

Enfin, nous avons conçu le modèle relationnel, qui nous a permettre la conception et création de la base de données.

Dans le chapitre suivant nous entamerons l'étape d'implémentation de notre application.



CHAPITRE 3

RÉALISATION



3.1.1 Introduction :

Nous avons choisi de créer un site avec une interface graphique simple et facile, afin de pousser le client à utiliser notre site, nous lui avons donc fourni un compte spécial avec certaines de ses besoins les plus importants et notre utilisation pour Algérie Télécom,

A ce stade, nous présenterons l'environnement de travail dans lequel nous avons développé notre site Web.

3.2.les outils et Les langages de programmation utilisés :

3.2.1. Le langage HTML et CSS :

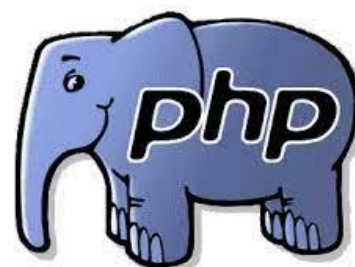
L'**HTML** est un langage informatique utilisé sur internet. Ce langage est utilisé pour créer des pages web. L'acronyme signifie *HyperText MarkupLanguage*, ce qui signifie en français "langage de balisage d'hypertexte". Cette

signification porte bien son nom

puisque effectivement ce langage permet de réaliser de l'hypertexte à base d'une structure de balisage. [14]



CSS (Cascading Style Sheets): est un langage de feuille de style utilisé pour décrire la présentation d'un document écrit en HTML ou XML (y compris les dialectes XML tels que SVG, Math ML ou XHTML). CSS décrit comment les éléments doivent être rendus à l'écran, sur papier, dans la parole ou sur d'autres supports, Pour réaliser notre site web, nous avons utilisé le html5 et le css3. [15]



3.2.2. Le langage PHP :

Le PHP, pour HypertextPreprocessor, désigne un langage informatique, ou un langage de script, utilisé principalement pour la conception de sites web dynamiques. Il s'agit d'un langage de programmation sous licence libre qui peut donc être utilisé par n'importe qui de façon totalement gratuite. [12]

3.3.3.MYSQL :

MySQL est un Système de Gestion de Base de Données (SGBD) parmi les plus populaires au monde, aussi est un serveur de base de données relationnelles SQL qui fonctionne sur de nombreux



systèmes d'exploitation (dont Linux, Mac OS X, Windows, Solaris, FreeBSD...) et qui est accessible en écriture par de nombreux langages de programmation, incluant notamment PHP, Java, Ruby, C, C++, .NET, Python ... [13]

3.3.4. JQUERY : [2]

jQuery est un Framework JavaScript sous licence libre qui permet de faciliter des fonctionnalités communes de JavaScript. L'utilisation de cette bibliothèque permet de gagner du temps de développement lors de l'interaction sur le code HTML d'une page web, l'AJAX ou la gestion des événements. jQuery possède par la même occasion l'avantage d'être utilisable sur plusieurs navigateurs web (cf. Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari ou Opéra). [11]



3.3.5. XAMPP : [1]

Est un ensemble de logiciels permettant de mettre en place un serveur Web local, un serveur FTP et un serveur de messagerie électronique. Il s'agit d'une distribution de logiciels libres (X (cross) Apache MySQL Perl PHP) offrant une bonne souplesse d'utilisation, réputée pour son installation simple et rapide. Ainsi, il est à la portée d'un grand nombre de personnes puisqu'il ne requiert pas de connaissances particulières et fonctionne, de plus, sur les systèmes d'exploitation les plus répandus. [10]



La version utilisée dans le travail de notre site est : XAMPP Control Panel v3.3.0

3.6. Visual Studio Code :

Visual Studio Code est un éditeur de code très puissant et facile à utiliser. Il est livré avec un large support de langage de programmation, est hautement personnalisable avec diverses extensions et il est gratuit - un excellent package pour les débutants et les programmeurs plus avancés.



La version utilisée dans le travail de notre site est : Visual Studio Code . [16]

3.3. Présentation de quelques pages du site :

Dans cette partie, nous allons décrire les pages principales pour la réalisation de notre site web.

3.3.1. Page d'accueil :

Il s'agit de la page principale du site et contient la plupart des options dont le client a besoin, par exemple (d'accueil, à propos, service, d'offres, contactez, login.).

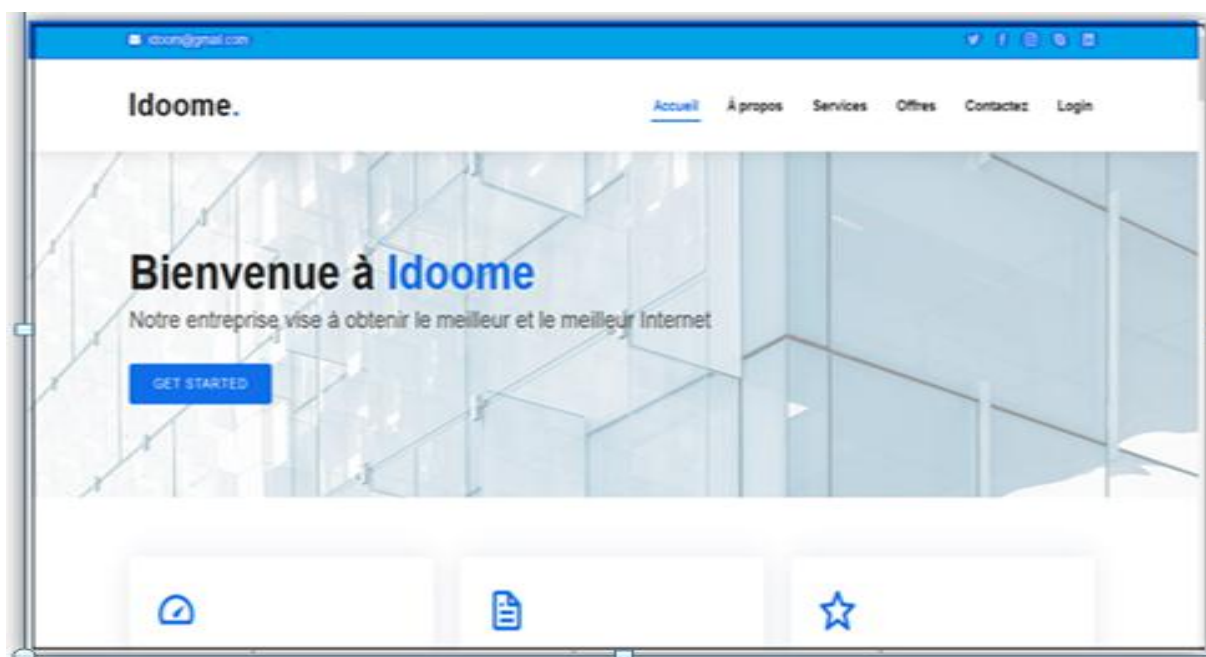


Figure 3.1. Page d'accueil .

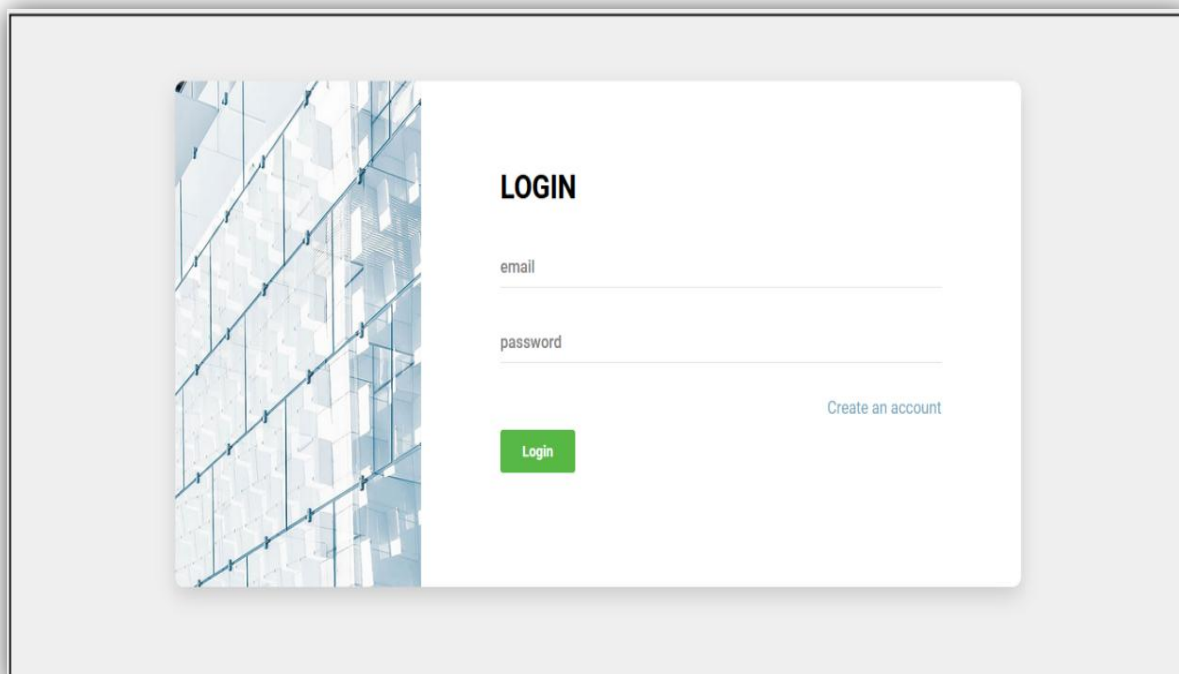
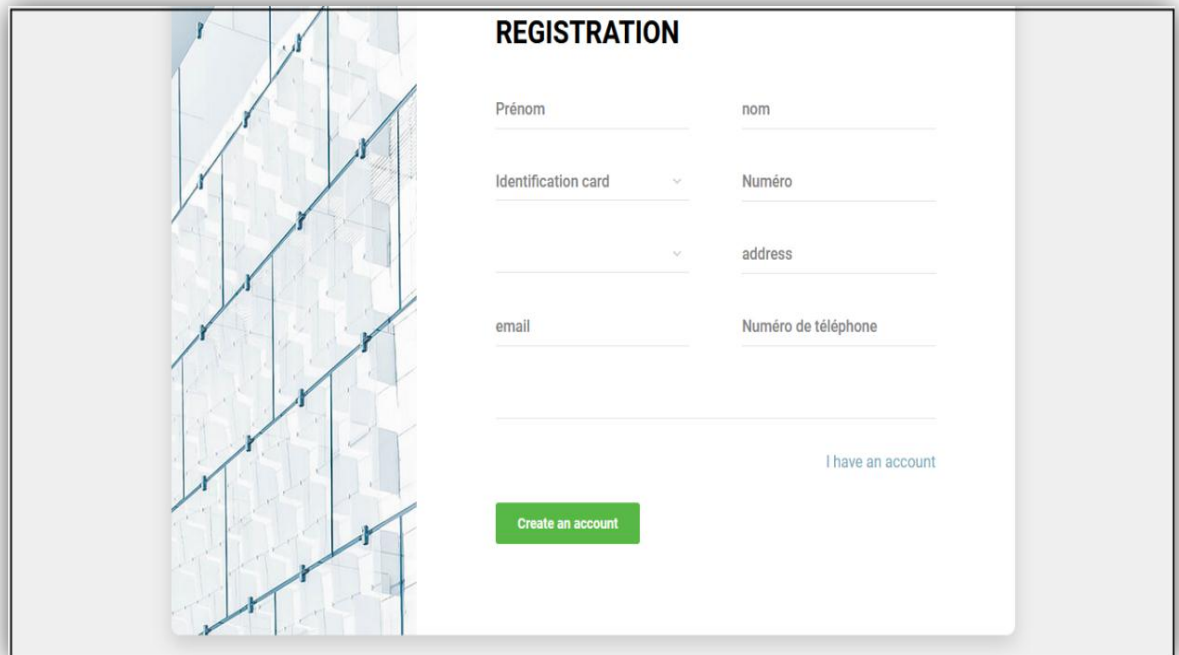


Figure 3.1.1. Page Login

3.3.2.Partie compte client :

3.3.2.1. Page inscription client :

Sur cette page, le client va fournir toutes les informations nécessaires ensuite il appuie sur le bouton « Créer » pour créer un compte sur notre plateforme, un compte sera créé directement.



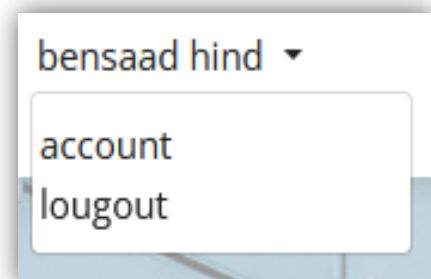
The screenshot shows a registration form with the title "REGISTRATION". On the left side of the form is a decorative graphic of a blue grid with diagonal lines. The form fields are arranged in two columns: "Prénom" (first name) and "nom" (last name) in the top row; "Identification card" (with a dropdown arrow) and "Numéro" (number) in the second row; an empty field with a dropdown arrow and "address" in the third row; "email" and "Numéro de téléphone" (phone number) in the fourth row. Below the fields is a green button labeled "Create an account" and a link that says "I have an account".

Figure 3.2 Page inscription client.

3.3.2.2. Page de compte :

Sur cette page, on retrouve le nom du compte du client sur le côté gauche, en cliquant dessus, vous trouverez deux possibilités : soit entrer dans un compte soit sortir.

Et nous retrouvons tous les services et informations disponibles dans le compte du client comme les demandes de ligne, les offres, etc.



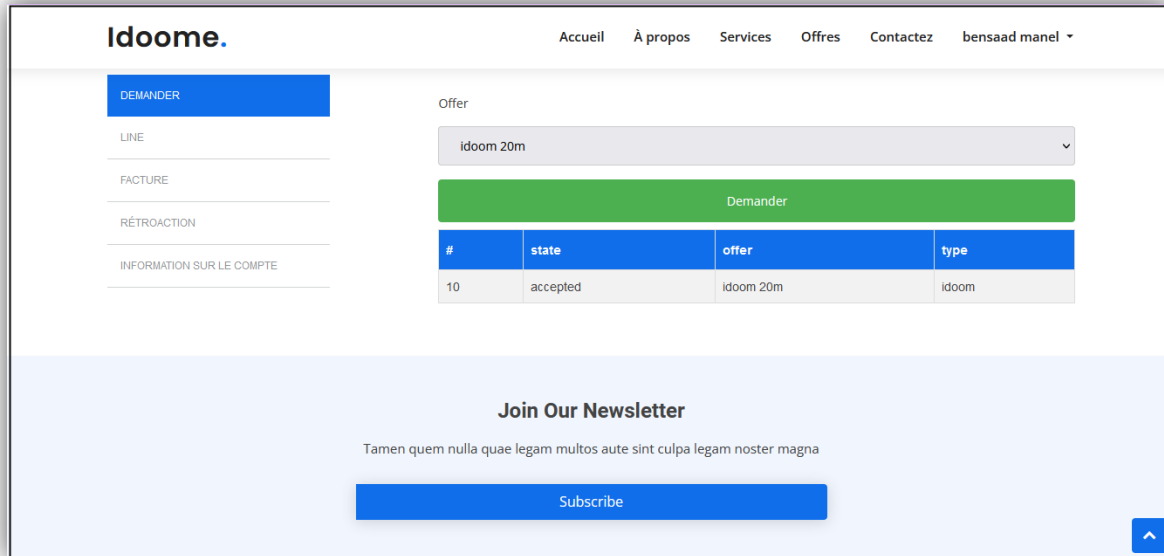


Figure 3.2.1. Page créer de compte

3.3.2.3. Page demande :

Cette page est destinée à la demande afin que le client trouve les offres disponibles et clique sur une offre qui lui convient, puis clique sur le bouton de demande, puis les offres complètes qu'il a demandées apparaîtront et si elles ont été acceptées ou non.

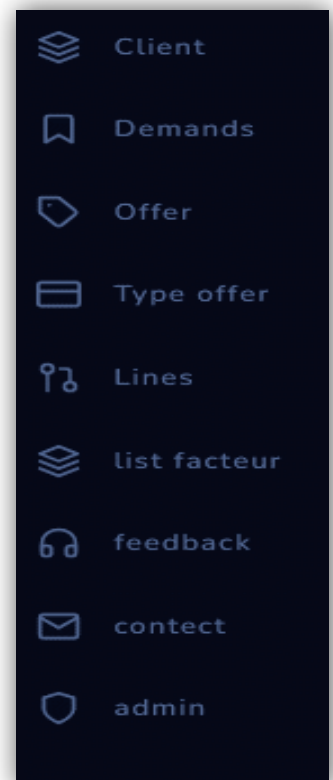
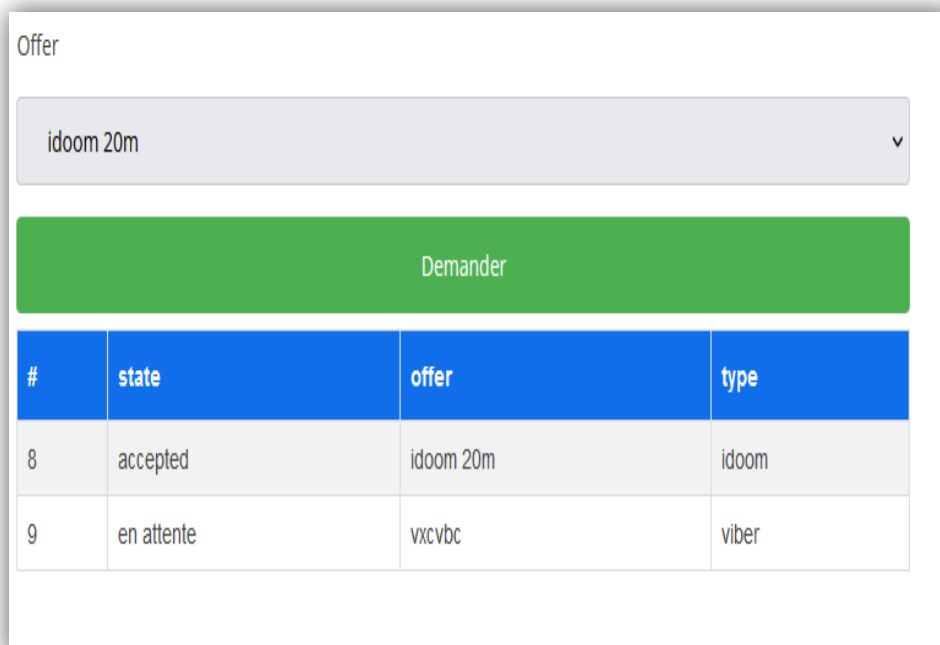


Figure 3.2.2. Page de demande.

3.3. Partie administrateur :

3.3.1.1 Interface compte d'administration :

Dans cette interface, on retrouve tous les services qui sont activés et contrôlés par l'administrateur côté client.

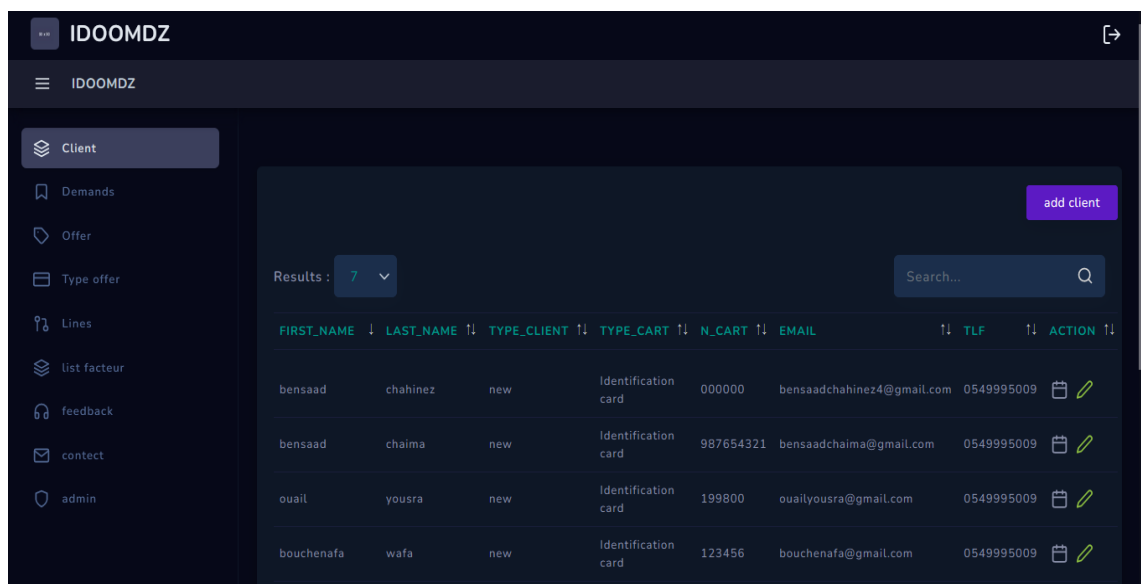


Figure 3.3.Page Interface d'administration

Le compte Administrateur contrôle toutes les demandes et les offres du client comme les plaintes, lignes téléphoniques, etc.

3.3.2. Les comptes clients :

Page des comptes des clients qui ont des comptes chez nous :

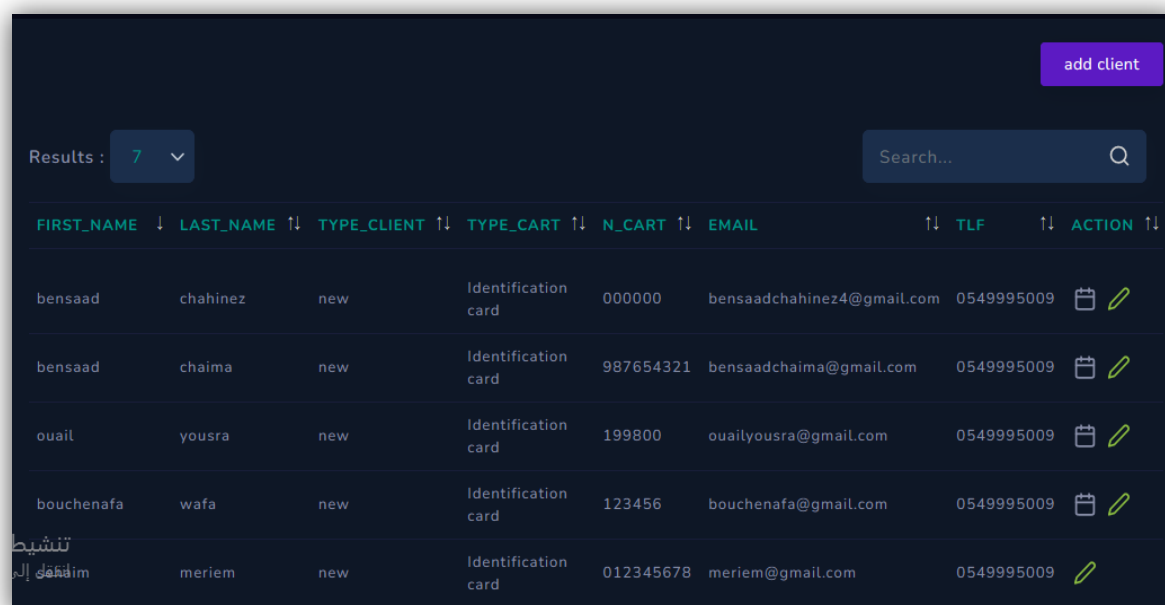
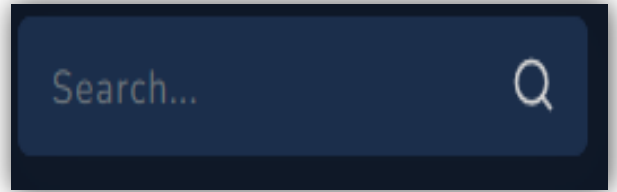


Figure 3.3.1.Page lister les clients.

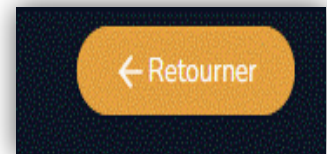
- Voici la possibilité de rechercher des clients .



- Ces deux boutons affichent les premières informations du client avec la possibilité de les modifier et le second d'ajouter une demande à ce client.



- Il y a un bouton de " retour" pour revenir à la page client.



- Après avoir appuyé sur le bouton " add client", cette page apparaît, qui permet d'ajouter un client et de renseigner ses informations.

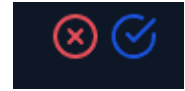
3.3.3.Les demandes :

Cette page affiche les clients qui ont passé une commande acceptée ou rejetée.

FIRST_NAME	LAST_NAME	TYPE_CLIENT	TYPE_CART	N_CART	EMAIL	ACTIVE	ACTION
bensaad	khalil	new	Identification card	20032003	khalil@gmail.com	accepted	👁
bensaad	hind	new	Identification card	1999	hind@gmail.com	accepted	👁
bensaad	hind	new	Identification card	1999	hind@gmail.com	🚫	👁
bensaad	manel	new	Identification card	2020	manel@gmail.com	accepted	👁
chaima	omrani	new	Identification card	547423	chimaomrani71@gmail.com	accepted	👁

Figure 3.3.3 Page d'affichage de demande.

- L'administrateur ici appuie soit sur le bouton d'acceptation soit sur le bouton de rejet.
- Ce bouton affiche les informations du client
- Cette partie de l'interface apparaisse quand l'administrateur appuie sur le bouton « afficher le détail »



```
client edit
name:  bensaad hind
tlf:
wilaya:  Chlef
address:  chlef
email:  hind@gmail.com
Identification card:  1999
offer name:  vxcvbc
type offer:  viber
code  1oyx9rvGWR
```

3.4. Conclusion :

Dans cette section, nous avons présenté les différents outils et langages utilisés dans la mise en place de notre site. Ensuite .Nous avons fourni certaines interfaces de site Web telles que nous les avons conçues. Le site propose certains services clients tels que des offres et un compte spécial pour chaque client qui lui permet de passer commande. Nous pensons avoir atteint les objectifs initiaux de confort des clients, mais nous pouvons encore améliorer certains aspects esthétiques et fonctionnels. Pour le rendre plus attrayant, utilisable et facile.



Conclusion général

Dans ce mémoire, nous avons traité le sujet « Conception d'une plateforme de gestion des services télécoms algériens ».

Ce projet est basé sur la conception d'un site Web qui rend les services de communication électronique faciles et simples. Pour concevoir ce travail, nous avons d'abord donné un aperçu de la société « Algérie Télécom », sa nature, ses services et sa structure pour réaliser ce projet. Afin de bien mener à bien le travail, nous avons eu recours à l'étude de la structure société de télécommunications, et avons attiré notre attention, c'est le service client et les problèmes dont souffrent à la fois l'institution et les clients.

Ce site met à disposition des moyens de communication entre le client et l'établissement pour servir les clients et répondre à leurs demandes à distance (offres de connexion internet, comptes de lignes téléphoniques).

Cette expérience a été très passionnante car elle nous a d'abord permis de réaliser d'appliquer les connaissances théoriques acquises durant les études universitaires en acquérant de nouvelles compétences telles que la création d'un site internet, la résolution de différentes problématiques par le biais des systèmes d'information, la capacité d'écoute, de dialogue, de débat, de persuasion et de travail dans une équipe.

Dans ce travail, nous avons essayé de faire la lumière sur une petite partie des problèmes des institutions de communication "branche service client" et d'en trouver des solutions, mais de tels problèmes subsistent et nous espérons que d'autres personnes prendront ces problèmes au sérieux et travailleront à les compléter, après nous.

Références bibliographiques

Bibliographie :

- [1] <https://ar.wikipedia.org/wiki/algerietelecom>
- [2] <https://www.algerietelecom.dz/fr/page/presentation-du-groupe-p2> consulté le 12/03/2022.
- [3] <https://payfit.com/fr/fiches-pratiques/systeme-information/> consulté le 29/05/2022
- [4] Ousadou H, 2016- Conception et Réalisation d'un Système d'information pour l'activité commerciale Corporate d'Algérie Télécom. mémoire de master 2 informatique. Université de TIZI-OUZOU.
- [5] <https://knowledgeone.ca/du-web-1-0-au-4-0/?lang=fr> consulté le 29/05/2022
- [6] Yousfi Izzidine, Conception et réalisation d'un système de vote à distance. Cas d'étude : Département d'informatique, mémoire de mastre , université de m'sila 2020/2021.
- [7]. Taouli Sarah et Hamza Cherif Ikram, réalisation d'un site web de vente en ligne, mémoire de licence 27/05/2015. Université abou-bakr belkaid.
- [8] <https://www.google.com/> Organigramme d'Algérie Télécom
- [9] [http://www.inf.itsudparis.eu/COURS/CSC4002/EnLigne/Cours/CoursUML/3.3.2.h tml](http://www.inf.itsudparis.eu/COURS/CSC4002/EnLigne/Cours/CoursUML/3.3.2.html).
- [10] <https://fr.wikipedia.org/wiki/XAMPP> [11] <http://glossaire.infowebmaster.fr/jquery/>
- [12] [https://www.journaldunet.fr/web-tech/dictionnaire-du-webmastering/1203597- php-hypertext-preprocessor-definition/](https://www.journaldunet.fr/web-tech/dictionnaire-du-webmastering/1203597-php-hypertext-preprocessor-definition/)
- [13] <https://www.geeksforgeeks.org/php-mysql-database-introduction>.
- [14] <http://glossaire.infowebmaster.fr/html/> .
- [15] <https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/CSS?retiredLocale=ar>.
- [16] <https://academind.com/tutorials/visual-studio-code-introduction>.

ملخص: تعد تكنولوجيا الاتصالات من أكبر ثورات التي شهدتها العقود الأخيرة وإحدى شركات الاتصال هي شركة "اتصالات الجزائر" يعتبر قسم خدمة الزبائن أهم أقسام الشركة يتلقى يوميا الكثير من البيانات والطلبات والشكاوى لمعالجتها وفي هذا الإطار نظمنا هذا العمل الذي يهدف الى تصميم وتنفيذ موقع الكتروني يلبي حاجيات الزبائن ويقلل من أعباء قسم الزبائن يتشكل هذا العمل من ثالث اقسام القسم الأول يتضمن عرض تقديمي للشركة قيد الدراسة المضيفة "اتصالات الجزائر" القسم الثاني تحليل وتصميم الموقع على غرار الجداول والرسومات البيانية المرفقة لمراحل تصفح الموقع وفي القسم الأخير يشمل مرحلة تنفيذ الموقع والأدوات المستخدمة.

Résumé : La technologie de la communication est l'une des plus grandes révolutions de ces dernières décennies, et l'une des entreprises de télécommunications est Algérie Télécom. Le service client est considéré comme le service le plus important de l'entreprise. Il reçoit quotidiennement de nombreuses données, demandes et réclamations à traiter. Dans ce cadre, nous avons organisé ce travail, qui vise à concevoir et mettre en place un site internet répondant aux besoins des clients et allège les charges du service client. Ce travail comprend trois sections : La première section comprend une présentation de la société invitée "Algérie Télécom". La deuxième partie est l'analyse et la conception du site, à l'instar des tableaux et graphiques attachés aux étapes de navigation sur le site. Dans la dernière section, il comprend l'étape de mise en œuvre du site et les outils utilisés.

Summary: Communication technology is one of the biggest revolutions in recent decades, and one of the telecommunications companies is Algeria Telecom. The customer service department is considered the most important department of the company. It receives daily a lot of data, requests and complaints to be dealt with. In this context, we organized this work, which aims to design and implement a website that meets the needs of customers and reduces the burdens of the customer department. This work consists of three sections: The first section includes a presentation of the guest company "Algeria Telecom". The second section is the analysis and design of the site, similar to the tables and graphs attached to the stages of browsing the site. In the last section, it includes the stage of implementing the site and the tools used.