

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
المدرسة العليا للإعلام الآلي 08 ماي 1945 بسيدي بلعباس
Ecole Supérieure en Informatique-08 Mai 1945- Sidi Bel Abbès



Mémoire de Fin d'étude

Pour l'obtention du diplôme d'ingénieur d'état
Filière : **Informatique**
Spécialité : **Système d'Information et Web (SIW)**

Thème

Étude, conception, et réalisation d'une solution Web pour améliorer la gestion de la clientèle de la Société Algérienne de Distribution de l'Electricité et du Gaz du groupe SONELGAZ

Présenté par :

- Mr ABDELLAHI Akram
- Mr LOKBANI Chouaib

Soutenu le : **05 octobre 2020**

Devant le jury composé de :

- M. MALKI Mimoun Président
- M. KLOUCHE Badia Examinatrice
- Dr. KECHAR Mohamed Encadreur
- M. KHATIR Manel Khansa Co-Encadreur

Année Universitaire : 2019 - 2020

Résumé

Le nouveau système de gestion client SONELGAZ devrait s'appuyer sur l'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication pour optimiser la rentabilité de l'entreprise et la satisfaction client. La relation client est un paramètre important pour évaluer la réussite de l'entreprise, qui permet d'atteindre des clients cibles et de maximiser les activités marketing. Notre travail vise à créer une agence virtuelle afin de répondre aux besoins des clients SONELGAZ et améliorer l'image de marque de l'entreprise. Le produit final propose de nombreux services aux clients où il peut vérifier, confirmer ou simplement visualiser ses informations d'abonnement (lieu de consommation et type d'abonnement) et les informations de consommation (factures en ligne, historique des factures). Il peut également soumettre des demandes et de suivre leur avancement. En simplifiant les tâches, en évitant les déplacements inutiles et en leur fournissant des informations en temps réel et des services personnalisés, vous pouvez vous connecter avec les clients et gagner leur confiance.

ملخص

يجب أن يعتمد نظام إدارة عملاء سونلغاز الجديد على مساهمة تقنيات المعلومات والاتصالات الجديدة لتحسين ربحية الشركة ورضا العملاء. تعتبر العلاقة مع العملاء معيار مهم لتقييم نجاح الشركة ، مما يجعل من الممكن الوصول إلى العملاء المستهدفين وتعزيز الأنشطة التسويقية. يهدف عملنا إلى إنشاء وكالة افتراضية لتلبية احتياجات عملاء سونلغاز وتحسين صورة العلامة التجارية للشركة. يقدم المنتج النهائي العديد من الخدمات للعملاء حيث يمكنهم التحقق من معلومات الاشتراك الخاصة بهم أو تأكيدها أو عرضها ببساطة (مكان الاستهلاك ونوع الاشتراك) ومعلومات الاستهلاك (الفواتير عبر الإنترنت وسجل الفاتورة). يمكن للعميل أيضاً تقديم الطلبات ومراقبة تقدمها. من خلال تبسيط المهام وتجنب المهام غير الضرورية وتزويدهم بالمعلومات الفورية والخدمات الشخصية ، يمكنه التواصل مع العملاء وكسب ثقتهم. يمكن للعميل أيضاً تقديم شكاوى ومراقبة تقدمها. من خلال تبسيط المهام وتجنب النقل غير الضروري وتزويدهم بالمعلومات الفورية والخدمات الشخصية ، يمكنك التواصل مع العملاء واكتساب ثقتهم.

Abstract

The new SONEGGAZ customer management system should be based on the contribution of new information and communication technologies to optimize the company's profitability and customer satisfaction. The customer relationship is an important parameter to evaluate the success of the company, which makes it possible to reach target customers and to maximize the marketing activities. Our work aims to create a virtual agency in order to meet the needs of SONEGGAZ clients and improve the brand image of the company. The final product offers numerous services to customers where they can check, confirm or simply view their subscription information (place of consumption and type of subscription) and consumption information (online invoices, invoice history). the client can also submit requests and monitor their progress. By simplifying tasks, avoiding unnecessary Transportation, and providing them with real-time information and personalized services, you can connect with customers and gain their trust.