Main Feedback from Usability Testing (5x4)
Clients (Sophie):

1. **Navigation Confusion: Sophie found it difficult to navigate through the menu options to find healthy meal choices.**
2. **Clarity in Estimated Delivery Time: Sophie appreciated the clear estimated delivery time displayed for each restaurant but suggested adding a feature to track the delivery in real-time.**
3. **Customization Options: Sophie suggested adding more customization options for meals to accommodate dietary restrictions and preferences.**
4. **Streamlined Checkout Process: Sophie found the checkout process intuitive but recommended streamlining it further to reduce the number of steps required.**
5. **Visual Design: Sophie praised the visual design of the app, noting that it was visually appealing and easy to use.**

Restaurateurs (Pierre):

1. **Order Management: Pierre found the order management dashboard easy to use and appreciated the real-time updates on incoming orders.**
2. **Integration with Kitchen Operations: Pierre suggested integrating the app with kitchen operations to streamline order preparation and reduce errors.**
3. **Communication with Delivery Drivers: Pierre highlighted the need for better communication tools to coordinate with delivery drivers efficiently.**
4. **Analytics and Reporting: Pierre requested more robust analytics and reporting features to track sales performance and customer feedback.**
5. **Onboarding Process: Pierre recommended improving the onboarding process for new restaurants to make it more intuitive and seamless.**

Livreurs (Malik):

1. **Route Optimization: Malik appreciated the route optimization feature but suggested improvements to account for traffic and road closures.**
2. **Communication with Managers: Malik found the communication tools effective for contacting managers but requested clearer instructions for handling customer requests.**
3. **Payment and Incentives: Malik suggested adding more transparency to the payment and incentive structure to motivate drivers.**
4. **Performance Metrics: Malik recommended adding performance metrics to help drivers track their efficiency and earnings.**
5. **Safety Features: Malik highlighted the importance of safety features, such as emergency assistance buttons, especially when delivering in unfamiliar areas.**

Gestionnaires de Livraison (Claire):

1. **Dashboard Overview: Claire found the dashboard overview useful for monitoring delivery activity but suggested adding more customizable widgets.**
2. **Route Allocation: Claire appreciated the route allocation feature but recommended refining it to balance workload among drivers more effectively.**
3. **Incident Management: Claire highlighted the need for better incident management tools to handle delivery delays and customer complaints efficiently.**
4. **Integration with Customer Service: Claire suggested integrating the app with customer service channels to provide immediate support to customers.**
5. **Performance Tracking: Claire requested more detailed performance tracking tools to identify areas for improvement and recognize top-performing drivers.**

Project Planning:
1. Empathy Phase:
   - Tools: Entretiens avec les utilisateurs (Zoom, Google Meet), Enquêtes en ligne (Google Forms, Typeform), Observation sur le terrain.
   - Timeline: 2 semaines
2. Define Phase:
   - Tools: Ateliers de co-création (Miro, Mural), Cartographie d'expérience utilisateur (Adobe XD, Sketch), Analyse de la concurrence (Trello, Asana).
   - Timeline: 2 semaine
3. Ideation Phase:
   - Tools: Brainstorming (Miro, Mural), Wireframing (Adobe XD, Sketch, Figma), Prototypage interactif (InVision, Marvel, Proto.io).
   - Timeline: 2 semaines
4. Prototype Phase:
   - Tools: Prototypage interactif (InVision, Marvel, Proto.io).
   - Timeline: 2 semaines
5. Test Phase:
   - Tools: Test d'utilisabilité (Lookback, UsabilityHub), Enquêtes post-test (Google Forms, Typeform), Analyse quantitative (Microsoft Excel, Google Sheets).
   - Timeline: 2 semaines

4 Problem Statements:
1. Clients (Sophie) :
   - Problem Statement: Les clients comme Sophie rencontrent des difficultés avec les estimations de livraison imprécises et le manque d'options de repas sains dans les applications de livraison existantes.
2. Restaurateurs (Pierre) :
   - Problem Statement: Les restaurateurs comme Pierre luttent pour gérer efficacement les commandes à emporter tout en maintenant la qualité des plats et en minimisant les erreurs de préparation.
3. Livreurs (Malik) :
   - Problem Statement: Les livreurs comme Malik rencontrent des problèmes avec les affectations de route peu efficaces, les retards de livraison et le manque de communication avec les gestionnaires de livraison.
4. Gestionnaires de Livraison (Claire) :
   - Problem Statement: Les gestionnaires de livraison comme Claire ont du mal à superviser efficacement les livreurs et à optimiser les opérations de livraison pour garantir un service client de qualité.

Introduction of Concept from Ideation: Après un processus d'idéation approfondi, l'équipe de conception a développé un concept innovant qui vise à résoudre les principaux problèmes identifiés pour chaque partie prenante. Ce concept comprend une plateforme améliorée de commande de repas en ligne qui offre des estimations de livraison précises, des options de repas sains, une interface utilisateur conviviale pour les restaurateurs et les livreurs, ainsi qu'un système de gestion des livraisons optimisé pour les gestionnaires de livraison.

Project Planning:
1. **Empathy Phase:**
   - **Tools: Entretiens avec les utilisateurs (Zoom, Google Meet), Enquêtes en ligne (Google Forms, Typeform), Observation sur le terrain.**
   - **Timeline: 1-2 semaines**
2. **Define Phase:**
   - **Tools: Ateliers de co-création (Miro, Mural), Cartographie d'expérience utilisateur (Adobe XD, Sketch), Analyse de la concurrence (Trello, Asana).**
   - **Timeline: 1 semaine**
3. **Ideation Phase:**
   - **Tools: Brainstorming (Miro, Mural), Wireframing (Adobe XD, Sketch, Figma), Prototypage interactif (InVision, Marvel, Proto.io).**
   - **Timeline: 2-3 semaines**
4. **Prototype Phase:**
   - **Tools: Prototypage interactif (InVision, Marvel, Proto.io).**
   - **Timeline: 2-3 semaines**
5. **Test Phase:**
   - **Tools: Test d'utilisabilité (Lookback, UsabilityHub), Enquêtes post-test (Google Forms, Typeform), Analyse quantitative (Microsoft Excel, Google Sheets).**
   - **Timeline: 1-2 semaines**

4 Problem Statements:
1. **Clients (Sophie) :**
   - **Problem Statement: Les clients comme Sophie rencontrent des difficultés avec les estimations de livraison imprécises et le manque d'options de repas sains dans les applications de livraison existantes.**
2. **Restaurateurs (Pierre) :**
   - **Problem Statement: Les restaurateurs comme Pierre luttent pour gérer efficacement les commandes à emporter tout en maintenant la qualité des plats et en minimisant les erreurs de préparation.**
3. **Livreurs (Malik) :**
   - **Problem Statement: Les livreurs comme Malik rencontrent des problèmes avec les affectations de route peu efficaces, les retards de livraison et le manque de communication avec les gestionnaires de livraison.**
4. **Gestionnaires de Livraison (Claire) :**
   - **Problem Statement: Les gestionnaires de livraison comme Claire ont du mal à superviser efficacement les livreurs et à optimiser les opérations de livraison pour garantir un service client de qualité.**

Introduction of Concept from Ideation:
Après un processus d'idéation approfondi, l'équipe de conception a développé un concept innovant qui vise à résoudre les principaux problèmes identifiés pour chaque partie prenante. Ce concept comprend une plateforme améliorée de commande de repas en ligne qui offre des estimations de livraison précises, des options de repas sains, une interface utilisateur conviviale pour les restaurateurs et les livreurs, ainsi qu'un système de gestion des livraisons optimisé pour les gestionnaires de livraison.