



**IT Consulting & Development**

**OC Pizza**

**Conception d'une application de gestion des pizzerias**

**Dossier de conception fonctionnelle**

**Version 1.0**

# Tables des matières

<b>Rappel des objectifs</b>	<b>2</b>
<b>Besoins exprimés par le client</b>	<b>2</b>
<b>Identifications des acteurs</b>	<b>3</b>
Les clients	3
Les employés de service	3
Les pizzaiolos	3
Les livreurs	3
Managers	3
Dirigeants	3
<b>User Stories</b>	<b>4</b>
Client user stories	4
Employé de service user stories	5
Pizzaiolo user stories	6
Livreur user stories	7
Manager user stories	7
Dirigeant user stories	8
<b>Identification des fonctionnalités</b>	<b>9</b>
Impact Mapping client	11
Impact mapping employé de service	12
Impact mapping pizzaiolo	12
Impact mapping livreur	13
Impact mapping Manager	13
Impact mapping dirigeant	14
<b>Diagramme cas d'utilisation</b>	<b>15</b>
<b>Modélisation processus de prise de commandes</b>	<b>16</b>
Etape 1 : le client accède au site	17
Etape 2 : le client décide de passer commande	18
Etape 3: le client passe au paiement	19
Etape 4: la commande est validé	19
Etape 6: la commande part en production puis en livraison	21
Etape 7: la commande part en livraison	21
Etape 8: la commande est livré	22

# Rappel des objectifs

Le dossier de spécifications fonctionnelles a pour but d'analyser les besoins du client. Dans les différentes sections, nous allons:

- Identifier et clairement définir les acteurs.
- Identifier les fonctionnalités implicites et explicites à partir du recueil des besoins.
- Décrire les fonctionnalités.
- Modéliser le processus de commande.

## Besoins exprimés par le client

- Être plus efficace dans la gestion des commandes, de leur réception à leur livraison en passant par leur préparation.
- Suivre en temps réel les commandes passées, en préparation et en livraison.
- Suivre en temps réel le stock d'ingrédients restants pour savoir quelles pizzas peuvent encore être réalisées.
- Proposer un site Internet pour que les clients puissent :
  - passer leurs commandes, en plus de la prise de commande par téléphone ou sur place.
  - payer en ligne leur commande s'ils le souhaitent – sinon, ils paieront directement à la livraison.
  - modifier ou annuler leur commande tant que celle-ci n'a pas été préparée.
- Proposer un aide-mémoire aux pizzaiolos indiquant la recette de chaque pizza.

# Identifications des acteurs

Nous avons identifié six parties prenantes que nous devons prendre en compte dans la rédaction du dossier de spécifications fonctionnelles.

## Les clients

Ils sont l'élément clé, ils déclenchent le processus de commandes et sans eux le business n'existe pas.

## Les employés de service

Ils accueillent le client et s'assurent que le processus de commande se passe bien du début à la fin.

## Les pizzaiolos

Ils sont responsables de la préparation de la commande.

## Les livreurs

Ils s'assurent que la commande arrive au client le plus rapidement possible pour pouvoir effectuer une nouvelle livraison.

## Managers

Ils sont les chefs d'orchestres et responsables de toutes les erreurs commises par l'équipe. Ils sont au service de l'équipe.

## Dirigeants

Ils sont les propriétaires des pizzerias et sont responsables du succès de l'entreprise.

# User Stories

Afin d'identifier les fonctionnalités à développer, nous allons utiliser les “user stories”. Il y a différentes manières de rédiger une user story. Ce n'est pas un cadre figé, mais une base évolutive. Dans notre cas, nous allons utiliser le format suivant :

- En tant que:
- Je veux:
- Afin de:

## Client user stories

En tant que client.

Story 1:

- Je veux pouvoir consulter le menu disponible en ligne.
- Afin de faire mon choix plus facilement.

Story 2 :

- Je veux pouvoir ajouter et supprimer des articles dans mon panier tout en ayant le prix.
- Afin de faciliter mon processus de commande.

Story 3:

- Je veux pouvoir commander en ligne.
- Afin de faire ma commande rapidement.

Story 4:

- Je veux ne pas avoir à remettre mes informations de livraison à chaque commande.
- Afin de pouvoir commander rapidement.

Story 5:

- Je veux avoir le choix de mon moyen de paiement, que ce soit une commande en ligne ou par téléphone.
- Afin d'adapter mon moyen de paiement à celui le plus facilement disponible dans mon cas.

Story 6:

- Je veux avoir une confirmation de commande.
- Afin de me garantir que ma commande est bien prise en compte.

Story 7:

- Je veux pouvoir suivre l'état de ma commande.
- Afin de m'assurer qu'elle est prise en charge et pouvoir estimer son arrivée.

Story 8:

- Je veux pouvoir modifier ou annuler ma commande.
- Afin de pallier à un imprévu ou un simple changement d'avis.

Story 9:

- Je veux pouvoir donner mon avis sur ma commande.
- Afin de partager mon sentiment sur le service.

## Employé de service user stories

En tant qu' employé de service.

Story 1:

- Je veux pouvoir accéder aux coordonnées du client rapidement.
- Afin de réduire le temps de commandes et avoir plus de temps pour d'autres tâches et moins d'erreurs.

Story 2:

- Je veux pouvoir saisir des commandes rapidement et sans erreurs produits.
- Afin de réduire le temps de commandes et avoir plus de temps pour d'autres tâches et moins d'erreurs.

Story 3:

- Je veux pouvoir envoyer une confirmation de commande.
- Afin de rassurer le client et lui offrir l'option du suivi.

Story 4:

- Je veux pouvoir proposer plusieurs moyens de paiement à mon client.
- Afin de simplifier les transactions et retirer des freins.

Story 5:

- Je veux pouvoir consulter toutes les informations clés rapidement.
- Afin de gérer au mieux l'activité.

Story 6:

- Je veux simplement annuler une commande .
- Afin d'éviter des erreurs de préparations.

Story 7:

- Je veux pouvoir assigner les commandes à la livraison simplement.
- Afin de fluidifier les départs en livraison.

Story 8:

- Je veux pouvoir suivre le statut de commande de la confirmation à la livraison.

- Afin de m'assurer que le processus fonctionne correctement.

Story 9:

- Je veux pouvoir être notifié en cas de problème lors du processus de commande.
- Afin de remédier à la situation.

## Pizzaiolo user stories

En tant que Pizzaiolo.

Story 1:

- Je veux recevoir les bons de commandes automatiquement.
- Accélérer le processus de préparation.

Story 2:

- Je veux un tri automatique des bonnes commandes.
- Afin de diminuer le temps d'attente des commandes pour une meilleure expérience client.

Story 3:

- Je veux que les bons de commandes annulés soient détruits automatiquement.
- Afin de ne pas faire de préparations inutiles.

Story 4:

- Je veux notifier que la commande est en cours de préparation et la rendre non annulable.
- Afin d'éviter les préparations inutiles.

Story 5:

- Je veux notifier que la commande est prête en fin de préparation.
- Afin de la rendre disponible à la validation pour livraison le plus rapidement possible.

Story 6:

- Je veux que les produits qui ne peuvent pas être préparés par manque de stock soient impossibles à commander.
- Afin d'éviter les litiges et les pertes de temps.

Story 7:

- Je veux un mémo de recette sur chaque bon de commande.
- Afin de ne pas me tromper.

Story 8:

- Je veux pouvoir mettre le stock à jour en cas d'aléa.
- Pour éviter les erreurs.

Story 9:

- Je veux pouvoir signaler un problème pour que l'employé de service le prenne en charge.
- Afin de me concentrer sur mon métier.

## Livreur user stories

En tant que livreur.

Story 1:

- Je veux récupérer les informations de livraison rapidement.
- Afin de gagner du temps sur ma livraison.

Story 2:

- Je veux un lien GPS pour me guider.
- Afin d'avoir le trajet le plus rapide quelques soient les conditions de circulation.

Story 3:

- Je veux connaître en avance le statut de paiement de la commande.
- Afin de livrer plus rapidement.

Story 4:

- Je veux pouvoir notifier que la commande a bien été livrée.
- Afin de confirmer que je fais mon travail.

Story 5:

- Je veux pouvoir notifier qu'il y a un problème.
- Afin de pouvoir recevoir de l'aide et informer la direction.

Story 6:

- Je veux pouvoir informer rapidement le restaurant en cas de panne ou d'accident de circulation.
- Afin de recevoir de l'aide rapidement.

## Manager user stories

En tant que manager.

Story 1:

- Je veux avoir accès rapidement à toutes les informations de mon restaurant.
- Afin de mieux gérer mon activité.

Story 2:

- Je veux que les informations du restaurant soient mises à jour en direct.
- Afin de mieux gérer mon activité.



Story 3:

- Je veux avoir un système de gestion des stocks.
- Afin de mieux gérer mes stocks.

Story 4:

- Je veux être alertée en cas de problèmes, ou futurs problèmes de stock.
- Afin de mieux gérer mes stocks.

Story 5:

- Je veux pouvoir gérer les comptes utilisateurs simplement.
- Afin de mieux gérer mon activité.

Story 6:

- Je veux être alertée en cas de litige sur des commandes.
- Afin de mieux gérer mon activité.

Story 7:

- Je veux pouvoir consulter les avis clients.
- Afin d'améliorer mon activité.

## Dirigeant user stories

En tant que dirigeant.

Story 1:

- Je veux avoir accès à toutes les informations des restaurants en direct.
- Afin de mieux gérer mon entreprise.

Story 2:

- Je veux avoir accès à toutes les informations sur mes salariés.
- Afin de mieux gérer mon entreprise.

Story 3:

- Je veux avoir accès à toutes les informations sur mes clients.
- Afin de mieux gérer mon entreprise.

Story 4:

- Je veux avoir accès à toutes les informations financières.
- Afin de mieux gérer mon entreprise.

## Identification des fonctionnalités

Afin d'identifier les fonctionnalités, nous créons un "impact mapping" qui nous permet de définir les fonctionnalités à développer.

L'impact mapping est :

- *Un outil de visualisation des stratégies possibles pour atteindre un objectif.*
- *Un outil qui favorise les idées qui vont contribuer à l'objectif donné et exclut celles qui n'auront aucun impact. L'Impact Mapping contribue à réaliser des projets qui atteignent des objectifs plutôt que de simplement livrer des fonctionnalités.*
- *Un support de communication créé de façon collaborative.*

*L'Impact Map est un arbre découpé en 4 niveaux :*

- *L'objectif : quel est l'objectif que nous voulons atteindre ?*
- *Les acteurs : qui peut nous permettre d'atteindre l'objectif, qui nous en empêche ?*
- *Les impacts : quels impacts devons-nous avoir sur les acteurs pour atteindre l'objectif ?*
- *Les initiatives : que devons-nous mettre en place pour avoir l'impact espéré ?*

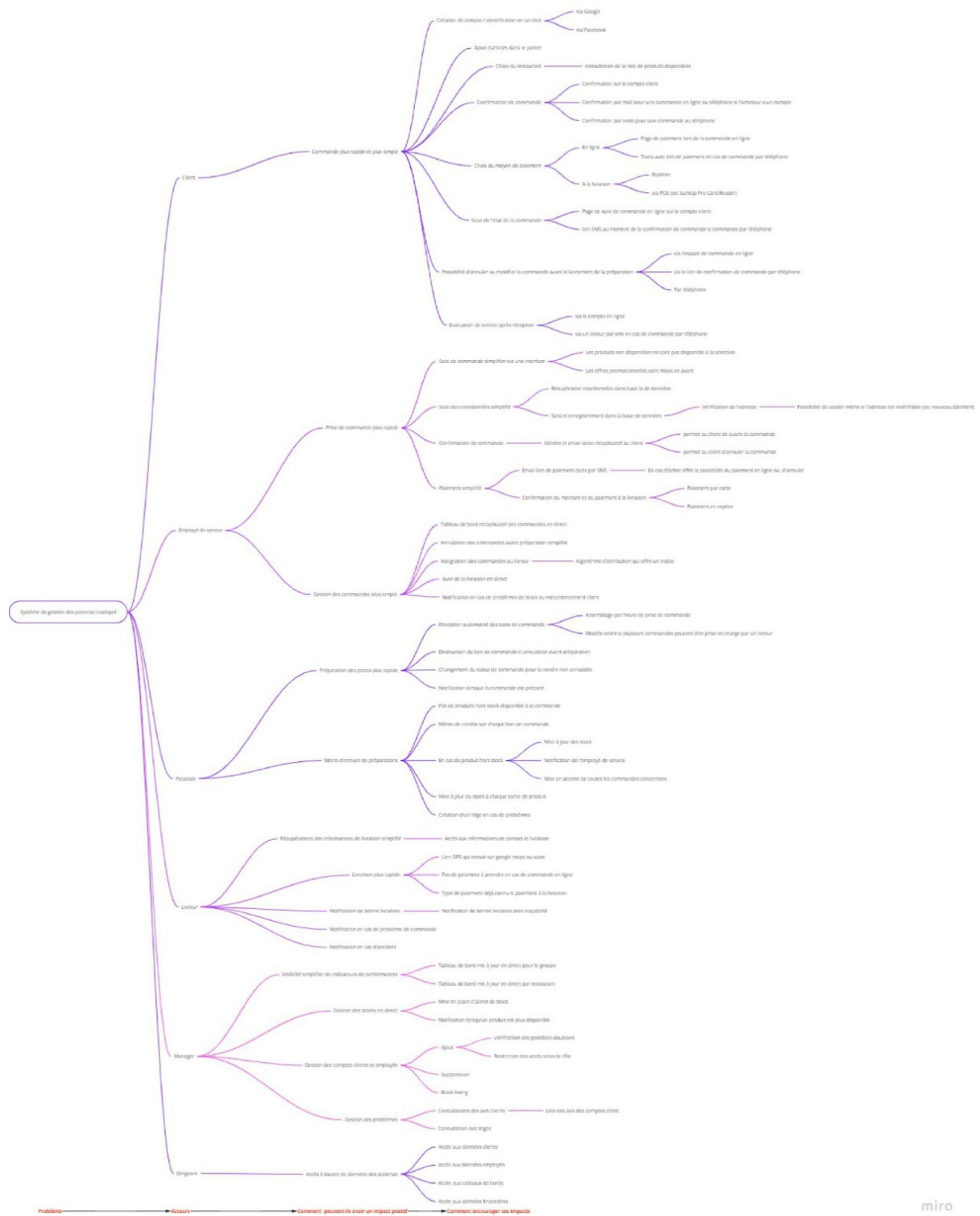
Dans notre cas, le problème identifié est qu' OC pizza utilise un système de gestion de pizzerias inadaptés à l'évolution de la société.

Pour rappel, nos acteurs sont:

- Les clients.
- Les employés : employé de service, pizzaiolo, manager et livreur.
- Les dirigeants.

L'impact mapping en haute définition est disponible sur le site suivant :

<https://alphaomardiallo.github.io/p6/>



## Impact Mapping client

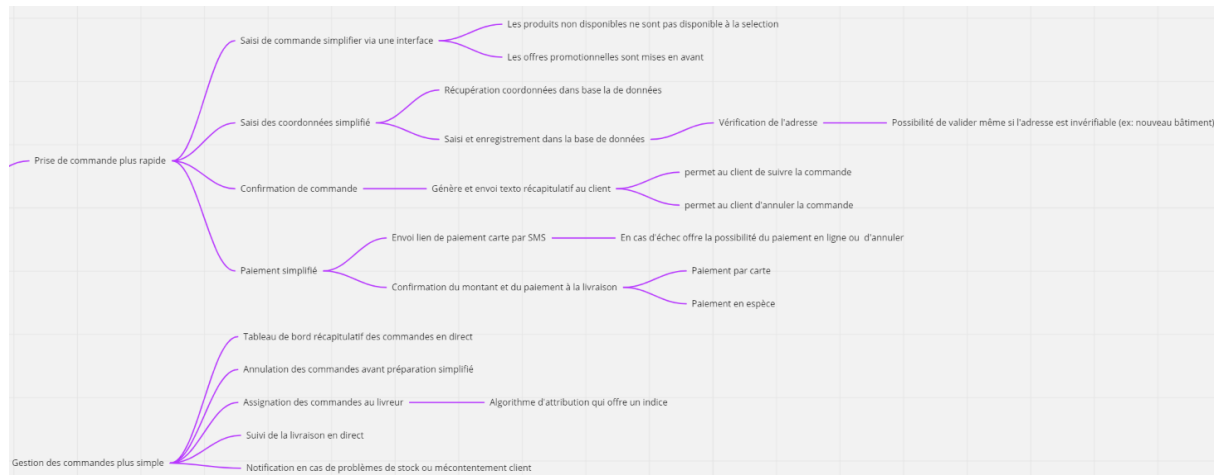


Pour les clients, nous avons identifié qu'un seul impact. Un processus de "commande plus rapide et plus simple".

En effet, le site doit être le plus simple possible afin que celui-ci ne représente pas un frein à la commande. Il doit s'adapter au mieux à toutes les tailles d'écrans pour accommoder tous les clients et être rapide au chargement.

Toutes les fonctionnalités qui en découlent vont dans ce sens vis à vis du client.

## Impact mapping employé de service

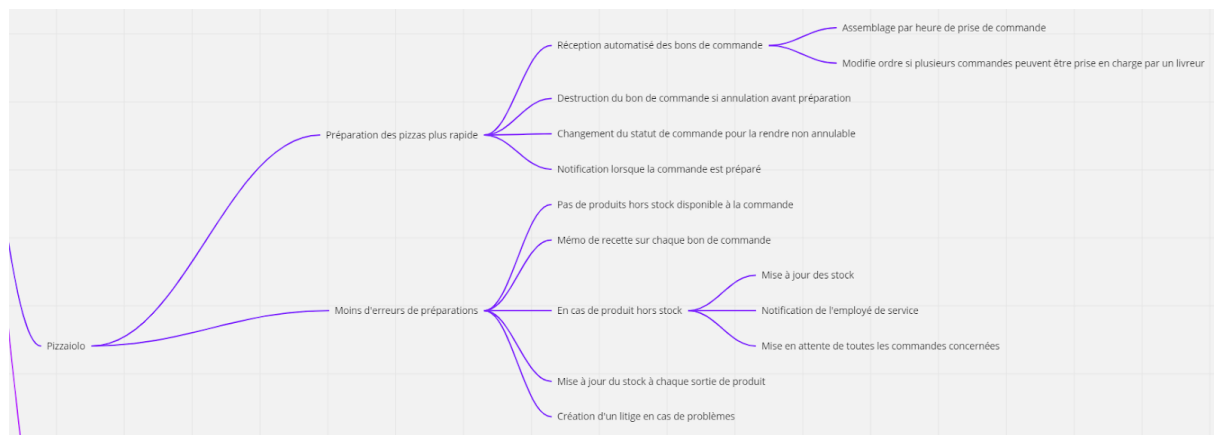


L'employé de service est au centre du processus, nous avons identifié deux impacts le concernant.

La prise de commande plus rapide est un élément clé de son activité qui est source d'erreurs et de stress. En effet, l'activité d'un restaurant n'est pas également distribuée. Il y a des pics d'activités aux heures de repas qui ne peuvent pas être évitées.

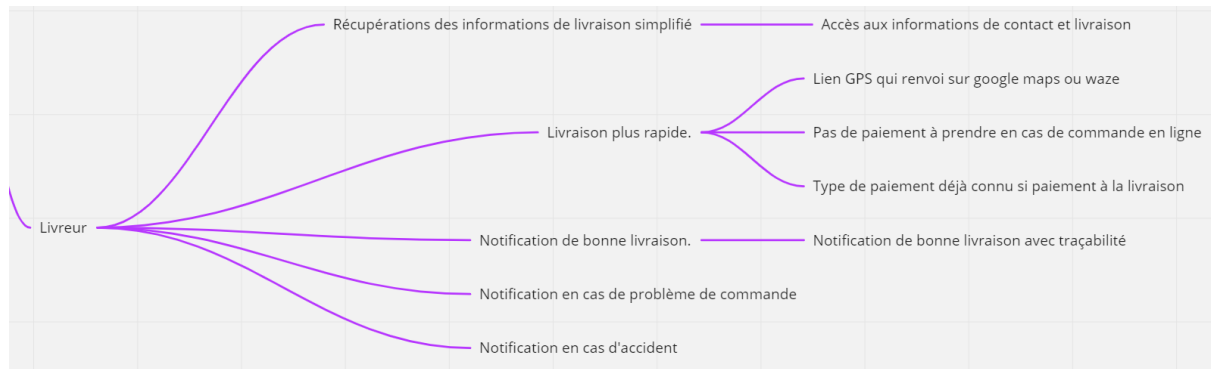
La gestion simplifiée des commandes pour accélérer le rendement des employés.

## Impact mapping pizzaiolo



Pour le pizzaiolo, nous avons identifié deux impacts. Une préparation plus rapide et moins d'erreurs de préparations. Comme pour l'employé de service, la rapidité est clé. Surtout en cas de pics d'activité, l'application doit aider à améliorer le rendement de la cuisine.

## Impact mapping livreur

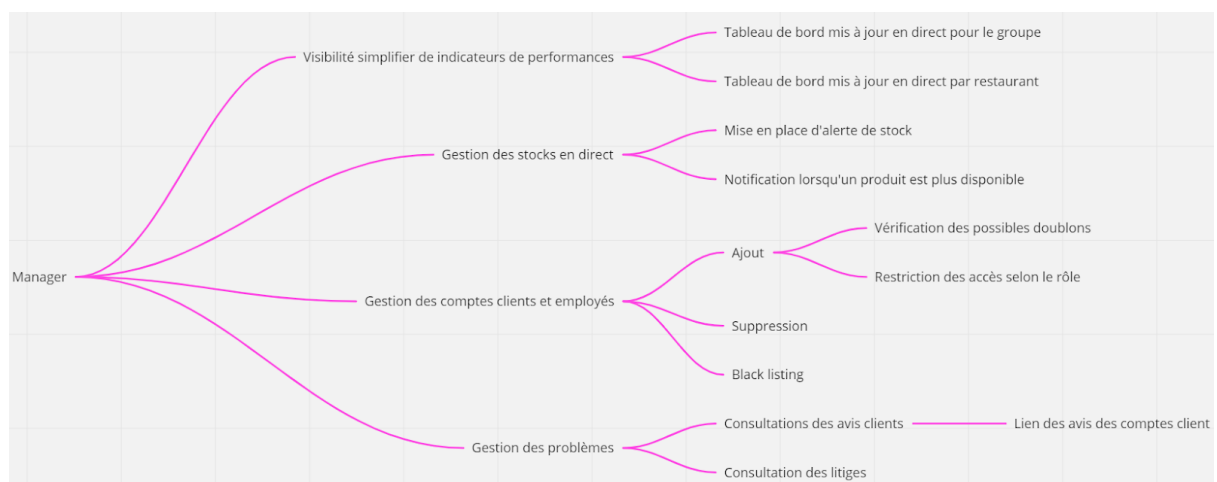


Le livreur est un élément clé du dispositif, mais aussi un élément vulnérable, car il se rend au domicile des clients et fait donc face à beaucoup plus de risques.

Nous avons identifié cinq impacts :

- accès aux informations simplifié pour entrer en contact avec le client simplement et limité le temps de livraison.
- livraison plus rapide en proposant le meilleur trajet et en réduisant le nombre de paiement à la livraison au maximum.
- la mise à jour du statut de commande
- la mise à jour en cas d'erreur de commande
- la notification en cas de panne ou d'accident (dans la mesure du possible)

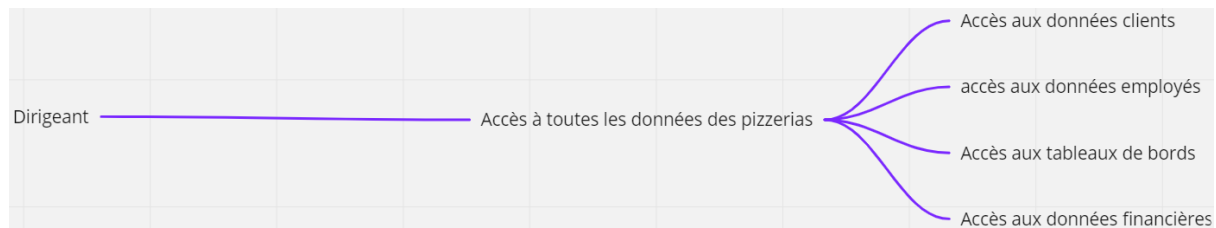
## Impact mapping Manager



Le manager a pour mission de gérer correctement l'activité de son restaurant. Nous avons identifié quatre impacts.

L'accès simple aux indicateurs de performances, la gestion des stocks en direct, la gestion des comptes clients et employés et la gestion des problèmes. Son but est d'améliorer la performance du restaurant en étant au service de celui-ci et des employés sous son autorité.

## Impact mapping dirigeant



Nous avons identifié un impact, l'accès aux données du groupe. Le dirigeant a pour but de gérer au mieux son activité afin de dégager le plus de profit possible. Il doit avoir une vision d'ensemble précise.

# Diagramme cas d'utilisation

Les diagrammes de cas d'utilisation (DCU) sont des diagrammes UML utilisés pour une représentation du comportement fonctionnel d'un système logiciel.





# Modélisation processus de prise de commandes

Afin de modéliser le processus de commande, nous avons utilisé une représentation graphique de type “flowchart”. Dans cette modélisation, il y a plusieurs codes qui sont utilisés pour identifier les différentes actions.

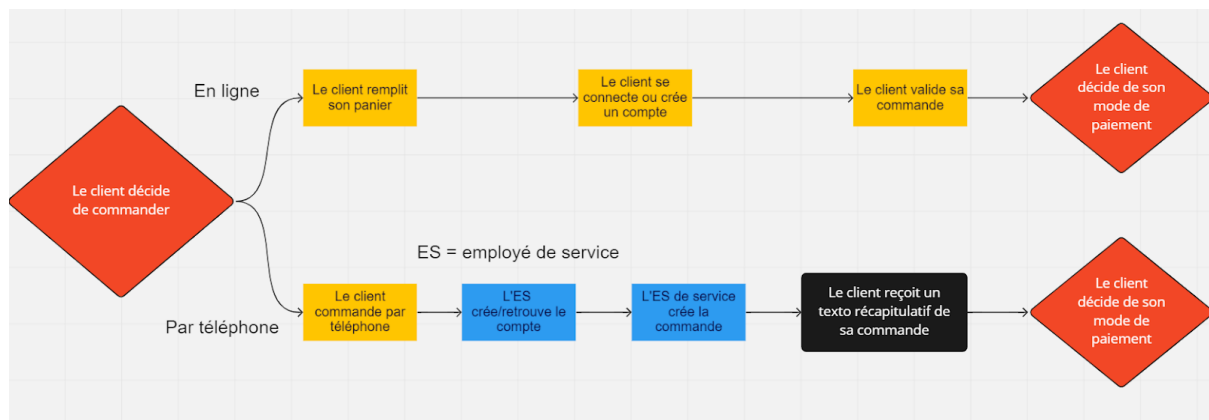
Le processus de commande en haute définition est disponible sur le site suivant :

<https://alphaomardiallo.github.io/p6/>

- Les rectangles aux bords arrondis violets représentent l'intention du client (exemple: le client souhaite commander une pizza).
- Les rectangles représentent:
  - l'action du client en jaune.
  - l'action de l'employé de service en bleu.
  - l'action du pizzaiolo en vert.
  - l'action du livreur en bleu turquoise.
- Les losanges représentent une décision à prendre (exemple: le client décide de commander).
- Les rectangles aux bords arrondis de couleur noire représentent les actions de l'application (exemple : la commande est créée).
- L'hexagone représente une condition qui doit être vérifiée pour pouvoir accéder à l'étape suivante du processus. Autrement le processus est modifié. (exemple : le statut de la commande pour valider une annulation)
- Le rectangle vert entouré en vert représente le succès du paiement.
- Et respectivement, le rectangle rouge et le rectangle vert représentent l'annulation de la commande et le succès de la commande.



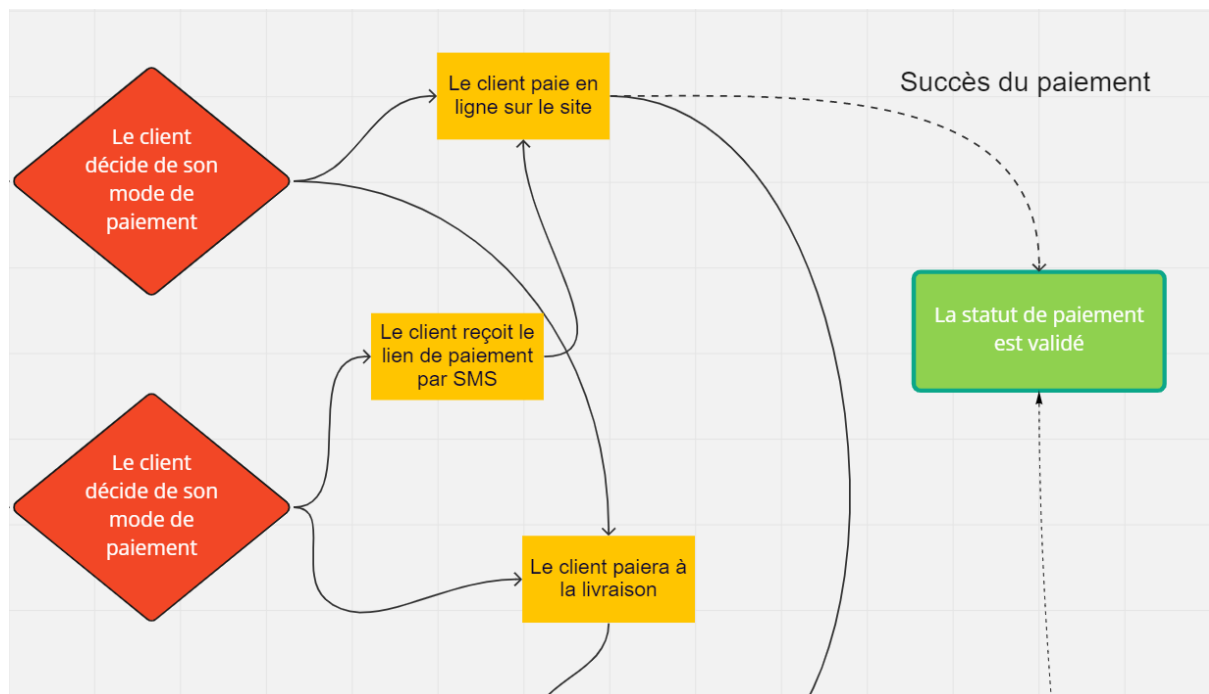
## Etape 2 : le client décide de passer commande



Le client a pris sa décision, il souhaite commander. Deux choix s'offrent à lui :

- La commande en ligne :
  - Il remplit directement son panier, même sans avoir de compte. Lorsqu'il a fait son choix, il a le résumé de son panier visible avec les articles et le prix toutes taxes comprises.
  - Il se connecte en un clic avec son compte Google ou Facebook. Sinon il crée un compte en utilisant un compte Google, ou Facebook. Cependant, il a la possibilité de s'inscrire avec un email et un mot de passe. Dans tous les cas, il devra confirmer ses coordonnées pour valider le compte.
  - Il valide sa commande, il peut suivre l'avancement de sa commande dans son espace client.
- La commande par téléphone :
  - Il appelle le restaurant et reste en attente jusqu'à ce que son appel soit pris en charge.
  - Il est pris en charge par l'employé de service, il confirme ses coordonnées et s'il a déjà commandé dans le groupe, son compte est retrouvé.
  - L'employé de service crée la commande, il propose aussi les différentes offres promotionnelles mises en avant sur son écran et valide.
  - Le client reçoit un texto récapitulatif de sa commande avec le montant, le lien de suivi et le code identifiant pour suivre et identifier facilement sa commande en ligne.
- Le client a ensuite le choix de son moyen de paiement quel que soit le type de méthode de commande choisi.

## Etape 3: le client passe au paiement



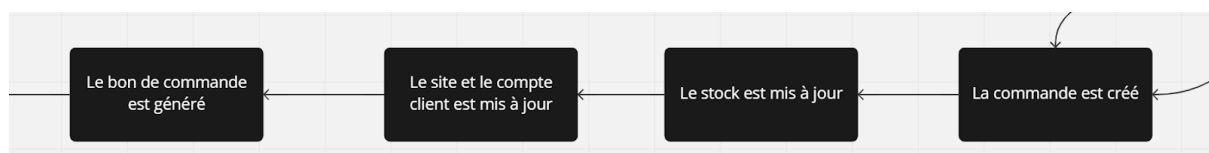
Le client doit maintenant décider de son mode de paiement. Selon qu'il est fait une commande en ligne ou par téléphone le processus est différent.

Dans le cas d'une commande en ligne, le client est renvoyé sur la page du choix. En ligne, par carte bancaire, ou à la réception de commande par carte bancaire ou espèce.

- S'il fait le choix du paiement à la réception, il passe directement à l'étape suivante en précisant le moyen de paiement de son choix.
- S'il souhaite payer en ligne, il est renvoyé vers la page des paiements et si le paiement est un succès, le statut de paiement est validé.
- Si le paiement échoue, il peut ré-essayer ou revenir en arrière pour modifier son choix.

Dans le cadre d'une commande par téléphone, si le client fait le choix du paiement à la réception de la commande il passe à l'étape suivante. S'il souhaite payer en ligne, il reçoit un texto qui le renvoie sur la page de paiement. Il entre dans le même processus que pour une commande en ligne.

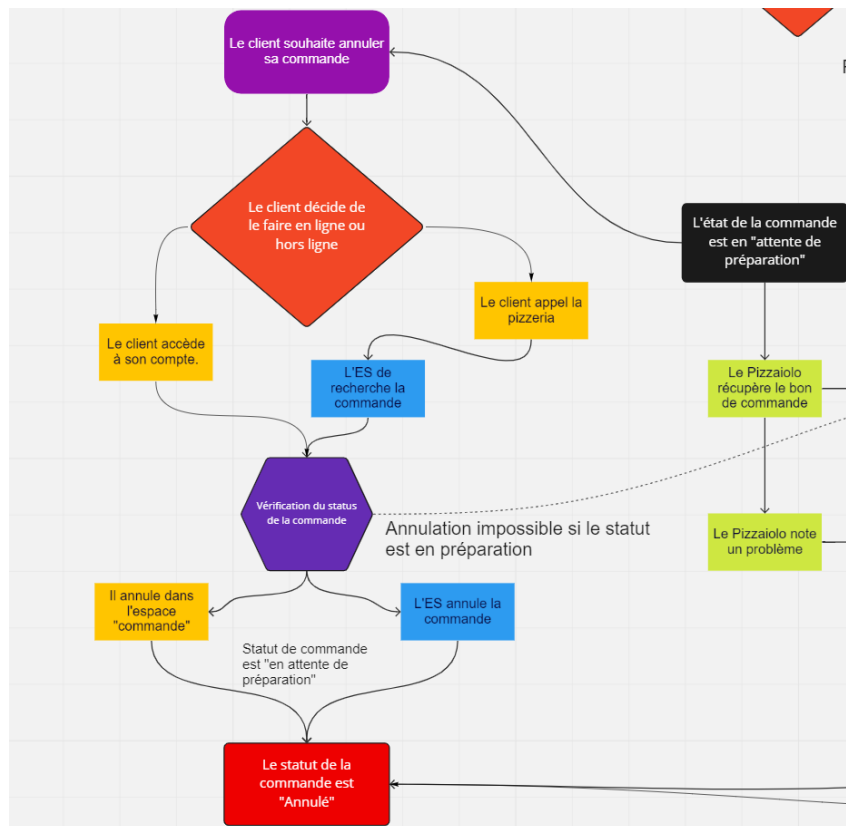
## Etape 4: la commande est validé





Lorsque le moyen de paiement et ou le paiement est confirmé, le système opère plusieurs opérations de façon automatique afin de mettre à jour le système et préparer l'envoi de la commande en préparation. Il n'y pas d'interventions humaines à ce niveau, cependant il était important de décomposer ces étapes.

#### Etape 5: le client souhaite annuler sa commande



Il est possible que le client souhaite annuler sa commande, cela est possible tant que le statut de la commande est "attente de préparation".

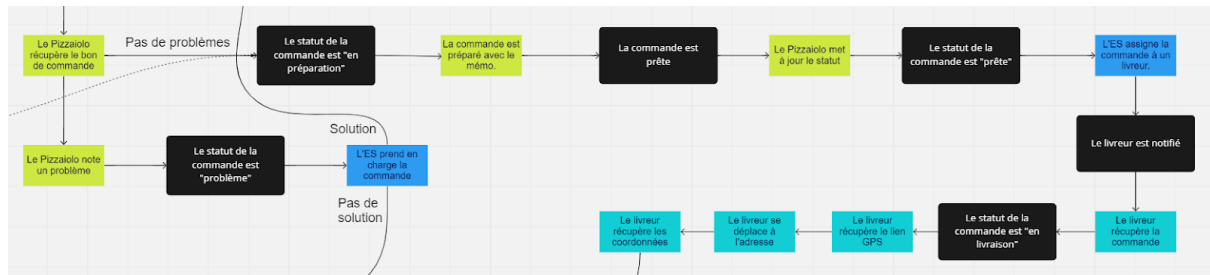
Dans ce cas, il doit décider s'il souhaite le faire en ligne via son compte client ou le lien de suivi reçu par texto à la confirmation de commande ou par téléphone.

Dans le cas où le client souhaite le faire en ligne, il accède à la commande sur l'espace personnel, le système vérifie le statut de la commande et offre la possibilité de l'annuler, ou confirme qu'il est impossible de l'annuler, car déjà en préparation. Cette condition doit être claire au moment de la commande.

Dans le cas d'une annulation par téléphone, il se passe la même chose. A la différence que l'employé de service recherche la commande en prenant le numéro de suivi.

S'il est possible d'annuler, la commande est détruite et retirée de la queue. Autrement, la commande reste en vie. Il est toujours possible au manager de l'annuler, mais ce n'est que de façon exceptionnelle.

## Etape 6: la commande part en production puis en livraison



Lorsque le pizzaiolo récupère la commande, il doit vérifier s'il risque d'avoir des problèmes pour préparer cette commande. En effet, il devrait y avoir très peu d'erreurs, car le stock est mis à jour en direct. Cependant, les aléas possibles dans une cuisine peuvent conduire à ce type de problème.

Dans ce cas, le pizzaiolo le confirme et l'employé de service la prend en charge pour trouver une solution. S'il y a une solution, la commande repart en préparation de façon prioritaire.

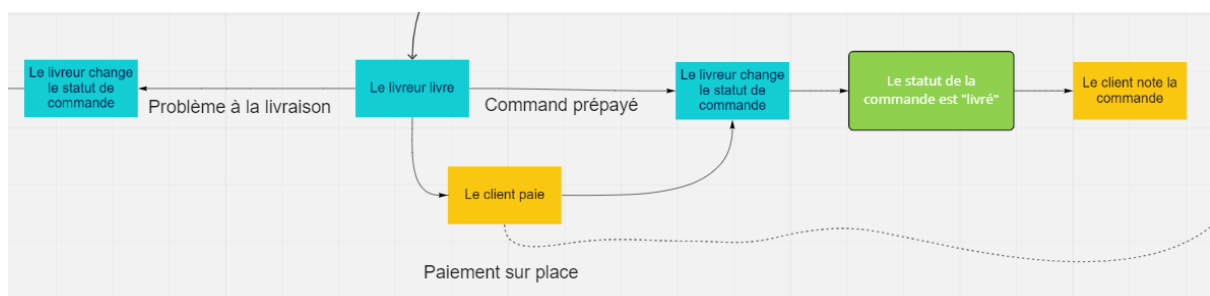
Autrement, elle est annulée.

S'il n'y a pas de problèmes, le pizzaiolo change le statut de la commande. Il a accès à la recette via une note et lorsqu'elle est prête, il change à nouveau de statut.

L'employé de service assigne la commande à un livreur, il dispose d'une suggestion de l'application pour faire un choix cohérent.

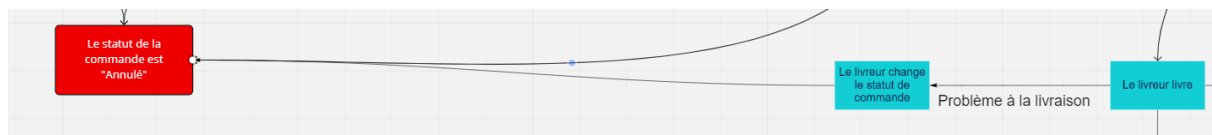
Le livreur est notifié. Lorsqu'il récupère la commande, il change le statut de commande et accède à toutes les informations utiles pour livrer.

## Etape 7: la commande part en livraison



Le livreur est responsable de la validation de la commande. Une heure après la validation de la commande, un texto est envoyé au client pour noter le produit et le service.

## Etape 8: la commande est livrée



Le livreur livre, s'il rencontre une difficulté pour livrer la commande pourra être annulé.