

Domaine : Clients institutionnels Le 4 avril 2020

Projet : Informatisation de la société de M.Pilaf

**Cahier des charges**

***Version 1.2***

**Nom du projet ou de l’application: Informatisation de la société PILAF**

**Référence : Consultation du 19 avril 2020**

**Version(s) :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Version | Date | Rédacteur(s) | Statut | Commentaires |
| 1.0 | Avril 2012 | J. Jouannaud | A valider | Version initiale |
| 1.1 | Février 2020 | A.Audoin | A valider |  |
| 1.2 | Avril 2020 | A.Audoin, M-M.Taconet, Q.Guillin | A valider |  |
|  |  |  |  |  |

**Diffusion :**

|  |  |
| --- | --- |
| Direction générale |  |
| Info@CTION |  |
|  |  |
|  |  |

# SOMMAIRE

1. [Contexte du projet 3](#_TOC_250021)
   1. [Faits générateurs et descriptif du projet 3](#_TOC_250020)
   2. [Objectifs et apports attendus 3](#_TOC_250019)
      1. Objectifs 3
      2. Les apports attendus 3
2. [Description générale du projet 4](#_TOC_250018)
   1. [Rappel de l’existant 4](#_TOC_250017)
   2. [Périmètre et limites du projet 4](#_TOC_250016)
   3. [Les grandes fonctionnalités 4](#_TOC_250015)
3. [Description détaillée 5](#_TOC_250014)
   1. Les informations saisies par l’utilisateur 5
      1. Informations saisies par les utilisateurs techniciens de la branche retraite 5
      2. Informations saisies par les clients de la branche retraite 5
      3. Informations saisies par les administrateurs des applications de relation client 5
   2. L’enchaînement des fonctionnalités 6
      1. Au niveau de la Campagne Initiale d’abonnement 6
      2. Au niveau du portai 6
      3. Au niveau des envois d’informations 6
      4. Au niveau de la gestion des préférences d’abonnement 6
   3. Les informations nécessaires issues des systèmes d’information 6
   4. Les traitements et calculs effectués par les fonctionnalités 6
   5. Les résultats attendus 6
   6. Les volumes impliqués 6
   7. Description des indicateurs de pilotage 6
   8. Règles de contrôle interne 6
   9. Interfaces avec les autres systèmes 6
4. [Description des contraintes 7](#_TOC_250013)
   1. [Interdépendance des fonctionnalités 7](#_TOC_250012)
   2. [Reprise du passé 7](#_TOC_250011)
   3. [Contraintes organisationnelles 7](#_TOC_250010)
   4. [Contraintes de sécurité 7](#_TOC_250009)
   5. [Contraintes de performance, de fiabilité et de disponibilité 7](#_TOC_250008)
   6. [Contraintes techniques 7](#_TOC_250007)
   7. [Contraintes qualité 7](#_TOC_250006)
   8. [Contraintes de service 8](#_TOC_250005)
   9. [Charte graphique 8](#_TOC_250004)
5. [Calendrier 8](#_TOC_250003)
6. [Annexes 8](#_TOC_250002)
   1. [Documents de référence 8](#_TOC_250001)

Message envoyé pour une campagne d’abonnement aux services. 8

Message envoyé suite à une modification de carrière 8

* 1. [Glossaire et abréviations 8](#_TOC_250000)

# Contexte du projet

## Faits générateurs et descriptif du projet

La société de M.Pilaf est une petite entreprise locale commercialisant des produits Bio qui possède un chiffre d’affaires de 7.5 millions d’euros et d’environ 300 à 500 clients. Elle se situe à Limoges et est composée d’un dirigeant et 15 employés.

Les données sont gérées principalement sous word et excel. M.Pilaf souhaiterait moderniser la transmission des informations des activités au sein de son entreprise, ainsi que celles concernant les relations clientèles et fournisseurs.

## Objectifs et apports attendus

* + 1. **Objectifs**

Le nouveau système doit permettre à optimiser la gestion de plusieurs activités de l’entreprise : personnel, horaires, paye, fournisseur, achat, vente, caisse, stocks et produits.

Il doit aussi mettre en place le fonctionnement de fidélité aux clients, leur proposant un compte et une carte de fidélité.

Le logiciel doit pouvoir fonctionner tous les jours pour permettre aux clients de consulter les informations sur les produits et leur compte. Mais aussi pour les personnels de gérer les activités internes de l’entreprise.

* + 1. **Les apports attendus**

Le projet a plusieurs objectifs :

1. Automatiser la gestion du stock des produits, l’enregistrement, la mise en catalogue des produits à vendre.
2. Automatiser la mise en catalogue des produits des fournisseurs et des produits internes. III.Proposer un système de vérification automatique des transactions de la caisse.

IV.Identifier les clients finaux en leur remettant une carte et un compte de fidélité. V.Permettre la gestion des factures, paiement ainsi que virement, aux fournisseurs. VI.Assurer les bons de commande et les réceptions de produits auprès des fournisseurs. VII.Informatiser le statistique de ventes et automatiser la gestion de vente.

1. Permettre la gestion du personnel, des horaires et de la paye.
2. Proposer un système de gestion des horaires des personnels en prenant en compte le système de fonctionnement de badge.
   1. ntégrer l’ensemble de l’application dans une sécurité transactionnelle n’autorisant que les personnes identifiées.

# Description générale du projet

## Rappel de l’existant

L’entreprise de M.Pilaf n’a pas d'infrastructure informatique très poussé. On peut dénombrer :

* + - Un équipement réduit pour Mme.Flotte, la secrétaire de la société, qui comporte une machine classique avec une suite de logiciel comme word et excel lui permettant de faire le stricte nécessaire.
    - La responsable des caisses, Mme. Double, a juste une caisse électronique pour lui permettre de savoir précisément l'état de la trésorerie. De même l’enregistrement à la caisse présente souvent des erreurs de saisie.
    - Quant à M.Billet, les commandes s’effectuent principalement par email.

Ces fonctions ne peuvent être ré-utilisées et doivent être améliorées. Néanmoins tout en respectant les règles d’organisation de l’entreprise.

## Périmètre et limites du projet

Le projet est la mise en place d’une première version de la gestion alternative des clients, personnels, horaires, paye, fournisseurs, achats , vente, caisses, stocks et produits.

Il sera limité à l’utilisation interne de la société sauf la fonctionnalité client qui est exceptionnelle. L’accès au service de toutes activités doit être assuré par une identification mais pour la consultation du catalogue des produits destinés aux clients, est à libre accès.

## Les grandes fonctionnalités

Les grandes fonctionnalités sont :

* La fidélisation des clients
* La gestion des fournisseurs
* La gestion des achats, des produits, de la vente et des stocks (réception des produits et leur mise en rayon) qui sera gérée par le gestionnaire et le cadre commercial de l’entreprise
* La gestion des horaires, la paye et des personnels qui sera faite par la secrétaire
* La gestion de la caisse qui sera saisie par la responsable des caisses

# Description détaillée

## Description des attentes et des fonctionnalités :

**Les produits**

L’enregistrement du produit sera effectué par le cadre commercial de l’entreprise avec l’aide du catalogue de produits fournisseur.

Les produits sont ordonnés dans un catalogue et sont rangés selon les catégories suivantes : céréales et féculents, produits laitiers, viandes-oeufs-poissons, fruits et légumes, matières grasses, produits sucrés, boissons.

Un produit ne peut qu’appartenir à un rayon, un endroit de stockage, et une catégorie.

Chaque produit possède un numéro de rayon, un numéro d’étagère et un numéro de référence au stock. Ces derniers pourraient être modifiés si la société souhaite changer l’emplacement du produit.

Les produits ont aussi chacun un prix de vente, une description sur les informations nutritionnelles et des ingrédients, une quantité en stock, un seuil minimal du stock et une image.

Le prix de vente, la quantité en stock et le seuil minimal du stock peuvent être quantifiés par poids ou unité.

L’information sur la quantité en stock du produit sera mis à nulle au départ et ne sera automatiquement modifiée dès que le stock reçoit le produit.

Un produit peut provenir d’un seul fournisseur et n’a seulement une identité unique connue par son code barre EAN.

Un produit dispose aussi des informations sur le prix d’achat (prix de vente par le fournisseur), le label, le type, le nutri-score, la région et le pays de provenance.

Tous les champs doivent être obligatoirement remplis sauf le label, la description et l’image.

La saisie de l’information nutritionnelle est seulement obligatoire pour tous produits industriels et ne concernent pas les produits agricoles.

Lorsqu’un produit est enregistré, le catalogue des produits et la date d’ajout seront automatiquement mis à jour.

Quant au catalogue, seules les informations visibles pour les clients sont : nom produit, prix de vente, informations nutritionnelle, ingrédients, catégorie produit, label, région, pays, nutri-score et type produit.

## Les informations nécessaires issues des systèmes d’information

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom** | **Nature** |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |

* 1. **Les traitements et calculs effectués par les fonctionnalités**

Prix du produit après application de promotion = prix de vente initial - (prix de vente initial \* pourcentage de promotion)

## Les résultats attendus

*Néant.*

## Les volumes impliqués

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Domaine** | **Démarrage** | **A deux ans** | **A cinq ans** |
| **Clients** | 500 |  |  |
| **Fournisseurs** | | | |
| **Employés** | 15 |  |  |
| **Produits** | | | |
| **Vente** | | | |

* 1. **Description des indicateurs de pilotage**

*Néant.*

## Règles de contrôle interne

*Néant.*

## Interfaces avec les autres systèmes

*Néant.*

# Description des contraintes

## Interdépendance des fonctionnalités

La fonctionnalité produit sera liée à la fonctionnalité stock pour avoir accès à la quantité disponible en stock. Mais aussi à la fonctionnalité fournisseur pour l’accès à la liste des fournisseurs.

## Reprise du passé

*Néant.*

## Contraintes organisationnelles

Quel que soit le poste de travail, chaque personnel doit se connecter pour avoir accès à la modification selon la fonctionnalité qu’il s’occupe.

Le dirigeant, aura un visuel sur toutes les valeurs importantes comme la trésorerie de l’entreprise, le gain de la journée, l’approvisionnement (stocks, distributions, consommation, mise au rebut, réception de produits), l’ajout de nouveaux articles, le recrutement, les personnels, les horaires, la paye, les factures et les commandes.

La secrétaire, aura une interface de gestion du personnel.

Le gestionnaire quant à lui, aura une interface d’aide à la gestion des stocks avec le nombre de produit encore en rayon et le nombre encore en stocks.

Le cadre commercial de l’entreprise, aura qu’en a lui un accès à distance sécurisé à son interface pour faire des bilans au dirigeant des bons de commandes effectués (cela augmentera le workflow), et une interface interne au système de l'entreprise avec les commandes validées et leurs états actuels. (En livraison, En Stock, En Rayon)

Les clients n’ont pas accès aux fonctionnalités internes sauf leur propre compte inscrit et la consultation de catalogue des produits internes.

## Contraintes de sécurité

Principalement, il faut veiller à ne pas divulguer sur les courriels envoyés aux clients et aux fournisseurs, d’informations personnelles ou confidentielles.

## Contraintes de performance, de fiabilité et de disponibilité

Disponibilité en langue française et anglaise. Utilisation ergonomique.

Importation de la liste des pays.

## Contraintes techniques

Enregistrement des ventes de plusieurs caisses en parallèle et de réceptions des produits. Connexions d’une centaine de clients à un même moment.

## Contraintes qualité

*Néant.*

## Contraintes de service

Un service client est disponible par mail en cas de :

* de dysfonctionnement de l’application
* d’événements qui peuvent survenir dans le SI et qui impactent la bonne marche du logiciel Afin de mieux comprendre le problème, il est favorable de préciser dans le mail tous détails décrivant le problème (capture d’écran, modèle d’appareil, l’erreur apparue,...) mais aussi un numéro de téléphone en cas de besoin de plus de précision si nécessaire.

## Charte graphique

*Néant.*

# Calendrier

Cf : Cliquez ici pour voir la planification.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Étape de l’étude** | **Acteur(s)** | **Date** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Annexes

## Documents de référence

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Document** | **Nom** | **Nature** |
| Expression des besoins | EB\_PILAF | word |
| Cas d’utilisation : Enregistrement  d’un produit | UseCase\_Société PILAF | word |
| Estimation des charges | Estimation des charges | excel |
| Planification du USE CASE | Planification du USE CASE | gantt |

## Glossaire et abréviations

*Néant.*