

1. Presentation du projet

- Les objectifs

A. Objectifs quantitatifs

- 1- Augmenter le nombre de commandes : L'objectif est d'augmenter le nombre de commandes passées via le site de commerce électronique en fournissant une plate-forme conviviale et facile à utiliser pour les clients.
- 2- Augmenter le volume de ventes : L'objectif est d'augmenter le volume de ventes de l'entreprise en fournissant une plate-forme conviviale pour les clients pour passer des commandes en ligne, ainsi que des fonctionnalités de gestion des commandes efficaces pour les propriétaires d'entreprise.
- 3- Augmenter le nombre de clients : L'objectif est d'attirer de nouveaux clients vers le site de commerce électronique en fournissant une expérience utilisateur conviviale et une variété de produits et services de qualité.

B. Objectifs qualitatifs

- 1- Améliorer l'expérience utilisateur : L'objectif est de fournir une expérience utilisateur de qualité pour les clients en fournissant une interface utilisateur conviviale, une navigation intuitive et des fonctionnalités de recherche et de filtrage efficaces.
- 2- Améliorer la satisfaction des clients : L'objectif est d'améliorer la satisfaction des clients en fournissant des produits et des services de qualité, une livraison rapide et des fonctionnalités de service client efficaces.
- 3- Optimiser la gestion des commandes : L'objectif est de simplifier le processus de gestion des commandes pour les propriétaires d'entreprise en fournissant des fonctionnalités de gestion des commandes efficaces, telles que la gestion des stocks, la gestion

des paiements et des expéditions, ainsi que des rapports et des analyses détaillés pour améliorer la prise de décision.

4- Améliorer la sécurité et la fiabilité : L'objectif est de garantir la sécurité et la fiabilité des transactions en ligne en mettant en place des mesures de sécurité solides pour protéger les données des clients et en garantissant la fiabilité du site en termes de disponibilité et de vitesse de chargement des pages.

- Les cibles

- Les clients finaux qui souhaitent passer des commandes (nourriture) en ligne de manière pratique et rapide..
- Les propriétaires d'entreprise (vendeur) peuvent être des restaurants, des épiceries, des traiteurs ou d'autres entreprises... qui cherchent à offrir des services de commande en ligne à leurs clients tout en rationalisant leur processus de gestion des commandes et de la chaîne d'approvisionnement.

- Périmètre du projet

1- Conception et développement d'une interface utilisateur conviviale pour les clients qui permet de naviguer facilement dans les produits et de passer des commandes en ligne.

2- Conception et développement d'un backoffice de gestion pour les propriétaires d'entreprise qui permet de gérer les commandes, les paiements, la livraison et les stocks.

3- Intégration d'un système de paiement en ligne sécurisé pour permettre aux clients de payer leurs commandes en ligne.

4- Mise en place d'un système de gestion de la chaîne d'approvisionnement pour garantir que les produits sont livrés en temps voulu.

5- Intégration d'un système de suivi des commandes pour permettre aux clients et aux propriétaires d'entreprise de suivre les commandes depuis le moment où elles sont passées jusqu'à leur livraison.

6- Conception et développement d'un système de gestion des stocks pour permettre aux propriétaires d'entreprise de gérer leurs stocks et leurs niveaux de commande.

7- Conception et développement de fonctionnalités de rapport et d'analyse pour permettre aux propriétaires d'entreprise de prendre des décisions éclairées en fonction des données de vente et de la gestion des commandes.

2. Les concurrents

<https://dishop.co/>

<https://borneoapp.com/cie/ChickenStreet>

<https://www.dood.com/corporate/service-livraison-restaurants/>

3. Graphisme

4. Les spécificités

- Les fonctionnalités de site

1- BackOffice

Pour le super admin

- Authentification.
- Statistiques (nbre d'utilisateurs, réclamations).
- Gestion d'utilisateurs (ajout,modification,suppression)
 - Ajouter un propriétaire d'entreprise.
 - Suspendre un propriétaire d'entreprise (rupture de contrat).
 - Supprimer un propriétaire d'entreprise.
- Gestion des entreprise(ajout,modification,suppression)
 - Approuver une société.
- Gestion des service(licence, service payant)
 - Renouvellement abonnement.
 - gestion des demandes des services payantes (booster son entreprise, livraison, ect...).
- Gestion des Réclamations
 - Consulter les réclamations.
 - Transfer mail (au equipe technique ou commercial)
 - Changer l'état de reclamation.

2- BackOffice

Pour Propriétaire :

- Authentification.
- Statistiques
 - chiffre d'affaires, TVA ,NET (par période, par produit, par catégories, par mode de paiement).
 - Par produit,par catégorie,par store, par zone et les plus vendus.
- Gerer profil
 - Modifier (nom, prénom, email, password ...).
- Gerer entreprise
 - Ajouter entreprise (nom, adresse, SIRET, logo...).
 - Modifier (nom, adresse, SIRET, logo...).
 - Supprimer entreprise

Rq: l'entreprise peut avoir un ou plusieurs stores.

- Gerer staff
 - Ajoutez le manager ou caissier.
 - Modifier (role,nom,prénom,email, passwords,...).
 - Supprimer le manager ou caissier.
- Gerer stores
 - Ajouter un store
 - Modifier le store (adresse, nom, horaires, zone livraison, types payement, catalogue, stock fixe pour ce store...).
 - Supprimer un store
- Gerer catalogue

- Ajouter un catalogue
- Modifier un catalogue (incluse la modification des produit et des formules).
- Supprimer un catalog

- Gerer stock
 - Suivi des stocks de chaque produit
 - Notification de stock faible ou de rupture de stock.
 - Modifier la disponibilité des produits.

- Gerer promotion
 - Ajouter une formule de promotion.
 - Modifier une formule de promotion.
 - Supprimer une formule de promotion.
 - Ou formule (1 pizza et la 2ème gratuite) avec les conditions (la pizza la plus chère est à payer et l'autre est gratuite).
 - possibilité de créer une promotion personnalisée .

- Gérer fidélité
 - Consulter les points de fidélités des clients.

- Gérer réclamations
 - envoi de réclamation pour l'admin de la plateforme.
 - Suivie de son réclamation.
 - Consulter les reclamation de ses clients(exp:en cas commande manquante, ou commande tardive ou).

- Gérer commandes
 - Approuver ou rejeter une commande.
 - Mise a jour de l'etat de commande(son statut en cours de préparation ou livré).

- Gérer les produits retour(en cas de commande retourné)

3- FrontEnd (interface client)

Pour le client final (consommateur)

- Authentification
- Prise de commande
 - Le client choisit le mode consommation "à emporter", "livraison" ou "sur place".
 - Le client sélectionne la catégorie puis les produits qu'il souhaite commander en choisissant les options de personnalisation pour chaque produit.
 - Ajouter note (exemple: n'ai pas piquant).
 - Le client ajoute les produits sélectionnés à son panier.
 - Le client vérifie son panier pour s'assurer que les produits et les options de personnalisation sont corrects.
 - Le client peut ajouter ses produits préférés à sa liste des favoris.
 - Le client choisit son mode de paiement.
 - Le client confirme sa commande.

Rq: le client peut modifier sa commande avant de sa validation

- Suivi commande
 - Client reçoit un mail contenant sa commande et le code pour suivre sa commande (si le client ne possède pas de compte).
 - Changement de l'état de commande(en cours de préparation, livrée, rejetée)
- Reclamation
 - Ajouter une réclamation(en cas commande manquante, ou commande tardive ou).
- Avis
 - Ajouter un avis.
 - Modifier un avis.
 - Supprimer un avis.
- Fidélité
 - Consulter les points de fidélité
 - Convertir les points de fidélités.
- Historique de commande
 - Le client peut consulter son historique de commande.
 - Depuis l'historique de commande le client peut ajouter au favoris, effacer commande ou recommander la même commande .

- Les besoins non fonctionnels

Sécurité : la sécurité des transactions en ligne et des données des clients est essentielle pour la confiance des consommateurs. Il est donc important d'avoir des mesures de sécurité en place, telles que des certificats SSL, des protocoles de paiement sécurisés, et des politiques de confidentialité claires.

Performance : les temps de chargement du site web doivent être rapides pour une expérience utilisateur agréable et pour éviter les pertes de ventes en raison de l'impatience des clients. Il est également important d'avoir une disponibilité élevée du site web pour éviter les temps d'arrêt prolongés.

Évolutivité : le site web doit être capable de gérer un volume croissant de trafic et de transactions à mesure que l'entreprise se développe.

Facilité d'utilisation : le site web doit être facile à naviguer et à utiliser pour les clients afin qu'ils puissent trouver rapidement les produits qu'ils recherchent et effectuer des achats sans difficulté.

Conformité : le site web doit respecter les réglementations en matière de protection des données, de la propriété intellectuelle, de la publicité, et d'autres lois applicables.

Support technique : un support technique de qualité est essentiel pour aider les clients en cas de problème avec leur commande ou leur compte.

- Les contraintes techniques

- Héberger votre site e-commerce
- Assurer la maintenance
- Proposer des astreintes pour le dépannage
- Formation à l'utilisation du back office

- Le planning (todo)

Ajoutez un agenda des dates souhaitées pour la validation des différentes étapes :

- Date de la création et validation des maquettes
- Date de la création et validation des contenus
- Date de la création et validation du site
- Dates des tests