

WebPizza

Projet COA – sujet 1

2012-2013

1. Introduction

Un grande chaîne de restauration Italienne, vendant des pizza, veut améliorer son site de vente par internet, et en profiter pour informatiser toutes les étapes: commande du client par internet ou téléphone, visualisation des commandes en cuisine, gestion des livraisons et des livreurs, supervision par le manager ...

2. Prise de commande

L'application doit permettre au client de consulter les différentes offres par internet, d'ajouter ce qu'il désire à un panier, et de finaliser sa commande.

La finalisation de la commande passe par des étapes de récapitulations et de paiement. Il faut notamment saisir l'adresse de livraison, un numéro de téléphone, et proposer une heure probable de livraison. Ensuite le client est amené à payer sa commande, soit par carte bancaire, soit par un paiement internet (paypal et autre ...). Un mail de confirmation de la commande et du paiement est envoyé une fois celle ci validée.

Le site propose aux clients de créer des profils. Un client ayant un profil peut se connecter sous se profile, ce qui lui permet d'avoir des avantages: des points de fidélités en fonction des commandes, des offres promotionnelles privilégiées, ... Le profil permet aussi un paiement rapide, les coordonnées du client étant déjà connues. Le client peut mémoriser ses commandes préférées dans son profil, afin de pouvoir commander encore plus vite.

Lors de chaque commande, le client avec profil se voit créditer des points en fonction du montant de sa commande. Chaque produit apporte un certain nombre de points, fixer par le manager lors de l'actualisation du produit.

Toute l'offre du restaurant est disponible sur internet : des pizzas, des boissons, des dessert, des salades, des menus, ... Chaque article est associé à un descriptif et un prix. Un article peut être disponible en différentes taille ou format. Dans ce cas, le descriptif peut être commun aux articles, mais pas le prix. Un menu est composé d'articles du catalogue, hormis les menus. Les clients peuvent consulter le site et commander les articles. Les offres internet ainsi que le site sont maintenu et mis à jour par une personne responsable du site.

Un client peut aussi commander par téléphone, ou directement au comptoir. Pour cela, il passe sa commande à un ou une standardiste. Le standardiste saisie la commande à la place du client. Le standardiste peut créer un profil pour le client, et utiliser le profil du client pour retrouver ses coordonnées, ses commandes favorites, créditer ses points de fidélités, ...

Lorsqu'une commande est saisie, l'application calcule l'heure probable à laquelle la commande sera prête, le temps probable nécessaire pour la livraison, vérifie la disponibilité des livreurs et

propose un horaire probable de livraison. Si l'horaire ne convient pas, il est possible de renoncer à la commande, ou de proposer un horaire plus tard.

L'application doit suivre un certain nombre de contraintes : un livreur ne peut pas transporter plus de 6 pizza et quatre "grande boisson", et les commande pour une même livraison doivent se trouver dans un rayon de 5 km.

L'application gère l'heure de lancement d'une commande en cuisine. Elle prend en compte le temps de préparation, le nombre de commandes, le nombre de préparateur, les disponibilité des livreurs, et l'heure de livraison prévu.

3. Préparation des commandes

La préparation d'une commande nécessite la confection et la cuisson des pizza ou plats demandé, l'ajout des autres produits ne nécessitant pas de cuisson, et l'emballage.

La confection et la cuisson se font par des cuisiniers. L'ajout des produits et l'emballage se font par des préparateurs.

Chaque cuisinier est doté d'un terminal lui indiquant les commandes qu'il doit préparer. Ces commandes sont affichées dans l'ordre ou elles doivent être exécutées. Le cuisinier peut demander de l'aide sur une préparation, par exemple la liste des ingrédient nécessaire, ou l'ordre d'élaboration. Il peut aussi signaler si un ingrédient commence à manquer.

A chaque commande, le cuisinier signale qu'il démarre la préparation, puis qu'il la termine. Il peut mettre une commande en attente si quelque chose l'empêche temporairement de l'exécuter (attente d'un ingrédient ...). Si il ne peut pas exécuter une commande, l'application lui permet de le signaler.

Chaque préparateur est doté d'un terminal lui indiquant les commandes qu'il doit préparer. Ces commandes sont affichées dans l'ordre ou elle doivent être exécutées. L'affichage met en avant les produits qu'il doit préparer. Il indique aussi la localisation du produit dans les stocks.

Le préparateur peut signaler un produit venant à manquer. Si il ne peut pas réaliser une commande, l'application lui permet de le signaler.

Dans le cas, ou une commande ne peut être exécutée, le manager ou le réceptionniste sont avertit. Ils essaient alors de contacter le client afin de lui signaler le problème, et de modifier la commande.

Le système gère l'ordonnancement et la répartition des commandes. Il planifie chaque commande et la soumet à un cuisinier qui la traite. Chaque cuisinier signale le début et la fin de la prise en charge (le client sera avertis par e-mail que sa pizza arrivera bientôt). Une impression de la commande est générée et sera attaché à la pizza. Ce ticket comportera tout un tas d'information comme les coordonnées du client, ses informations de paiement et les informations concernant sa commande. Le système soumet alors la commande a un préparateur, qui lui aussi signale le début et la fin de prise en charge. Le système avertit alors le livreur qui de même signale le début et la fin de prise en charge. Ainsi, il est possible de suivre précisément où en est une commande. Ce suivi est disponible pour le manager ainsi que pour les clients, Le manager peut voir l'état des commandes, ainsi que des information comme les noms des collaborateurs qui la ou l'on pris en charge. Un client ne voit que l'étape dans laquelle est la commande.

4. Livraison

Chaque restaurant dispose de plusieurs livreurs chargés de livrer les commandes. Un livreur est doté d'un terminal avec GPS. Le livreur peut transporter jusqu'à deux commandes simultanément.

Le livreur prend en charge la commande, le signal sur son terminal qui lui donne aussi l'adresse de livraison, le ou les digicode éventuel, le montant à encaisser ainsi que un numéro de téléphone ou joindre le client en cas de problème. L'application permet de connaître à tout instant la position d'un livreur. Seul le manager et les standardistes peuvent connaître cette position à tous moments. Pour des raisons de sécurité, un client peut savoir uniquement si le livreur est "en approche", ce qui signifie qu'il a pris en charge sa commande, et dans à peut-être combien de temps il livrera la commande.

À tout moment un livreur peut appuyer sur un bouton de son terminal afin de signaler un danger ou un problème. Le système envoie alors un message d'alerte avec la position du livreur au manager et à une personne chargée de la sécurité des livreurs.

5. Manager

Un manager est responsable d'un restaurant. C'est lui qui fixe les emplois du temps des employés, en fonction de leurs disponibilités et des besoins du restaurant. Il spécifie aussi pour chaque jour le ou les "responsable sécurité".

Le manager peut visualiser un certain nombre de statistiques sur les commandes, l'état des stocks, la présence des employés.

Il peut visualiser la position de tous les livreurs sur une carte, et pour chaque livreur les commandes qu'il a en charge.

6. Responsable sécurité

N'importe quel collaborateur peut être désigné comme "responsable sécurité" du jour. Cela signifie que en plus de son travail normal, il reçoit les messages de sécurité en provenance des livreurs. Le responsable sécurité peut alors consulter le message, visualiser la position du livreur, et prendre connaissance de son numéro de téléphone. L'application montre toutes les informations nécessaires afin que le responsable sécurité puisse agir.

C'est le manager qui désigne les responsables sécurité.

7. Autre

L'application permet de gérer les heures de présence des collaborateurs. À son arrivée à son poste, un collaborateur se connecte à l'application et signale sa prise de service. Lors de son départ, il le signale aussi.

L'application permet au manager de visualiser les heures effectives des employés.