

Cookie on Demand™, by The Cookie Factory

The Cookie Factory™ est leader aux USA dans la fabrication de cookies artisanaux. Nos cookies sont fabriqués avec les meilleures farines et les meilleures garnitures, depuis 1953. Implantés dans 39 états et avec plus de 500 franchisés, *The CookieFactory™* est pour ses clients l'assurance d'une expérience gourmande à travers tout le pays, avec des gâteaux d'une extrême fraîcheur, et tous les mois une nouvelle recette inédite.

“Cookies on Demand, 200% de satisfaction”

Quoi de plus rageant que de se rendre dans une boutique pour y acheter quelque chose, et de devoir repartir bredouille faute de stock ?

Nous souhaitons mettre en place un service innovant pour nos clients, à la croisée du *e-Shop* et du *drive-in*. Ce service, appelée “*Cookies on Demand*” (CoD), permettra aux clients de faire leur sélection parmi notre gamme d'ingrédients pour créer leurs cookies personnalisés, d'en passer la commande et de spécifier la date et l'heure à laquelle ils viendront les chercher.

Commander sur CoD, c'est l'assurance de toujours obtenir sa recette de cookies préférée, sortant du four, en temps et en heure. Plus de queue dans la boutique, plus de mauvaise surprise comme une rupture de stock de noix de Macadamia, des cookies toujours frais, disponible en moins de deux heures et récupérés encore chaud pour des moments en famille encore plus gourmands.

Scénarios d'utilisation de CoD

Le métier de la vente de cookies en ligne

Il est possible pour n'importe qui de créer une commande, de choisir sa boutique de récupération et la date de rendez vous puis de payer le montant dû par carte de crédit. Une commande consiste en un ensemble de “cookies” ainsi que la quantité voulue, parmi les recettes pré-existantes et/ou par assemblage de matière premières et d'un type de cuisson. Le client choisi son type de pâte (**dough**), un arôme optionnel (**flavour**), jusqu'à trois garnitures (**topping**), un type de mélange (**mix**), et finalement un type de cuisson (**cooking**).

- **Dough:** Plain, Chocolate, Peanut butter, Oatmeal, ...;
- **Flavour:** Vanilla, Cinnamon, Chili, ...;
- **Topping:** White chocolate, Milk chocolate, M&M's™, Reese's buttercup, ...;
- **Mix:** Mixed ou Topped;
- **Cooking:** Crunchy ou Chewy.

Il lui suffit de présenter le bon de commande (prix calculé en fonction des ingrédients) obtenu depuis le système pour récupérer sa commande en magasin. Il est aussi possible de commander des recettes de cookies pré-existantes qui font la renommée de l'établissement (e.g., le “Sooo Chocolate”, le “Dark Temptation”, le “Chocolalala” ...). Ces recettes sont “secrètes” et ne respectent pas forcément les contraintes des recettes

clients classiques. Une nouvelle recette est proposée tous les mois, et certaines recettes peuvent disparaître faute d'acheteurs.

En créant un compte utilisateur sur CoD, il est possible d'adhérer au "Loyalty program", qui offre après 30 cookies commandés un discount de 10% sur la prochaine commande. Il est aussi possible d'enregistrer dans le système ses préférences (*e.g.*, recettes personnalisées, lieux de récupération préférées, informations de paiement) et de faire des propositions pour intégrer de nouveaux ingrédients dans CoD. Le système propose aussi un système de carte cadeau qui permet de créditer le compte d'un client d'un certain montant (cumulable) et qui sera utilisé lors des paiements (et limité à \$50 en respect de la loi fédérale sur la vente à crédit).

Les responsables de magasin peuvent définir leurs horaires d'ouverture, ainsi que la recette du "Today's special" qui sera mise en avant dans les ventes pour la journée. Le système doit permettre l'affichage de statistiques d'utilisation de CoD (heure de récupération) qui, couplées au fonctionnement normal de la boutique permettra d'adapter le planning des employés en atelier et en vente. Des statistiques sur les recettes préférées des clients sont aussi importantes, ainsi qu'une vision globale des chiffres de vente (journée, semaine, mois et année). Les prix hors taxe des ingrédients sont les mêmes d'un magasin à un autre, mais les taxes changent pour chaque magasin.

« Epics » identifiés dans CoD

- ***Passer une commande***

En utilisant le système, un client peut créer une commande contenant les cookies qu'il souhaite acheter (personnalisés ou recette prédéfinies). Tant qu'il n'a pas validé sa commande, elle n'est pas transmise à TCF pour traitement. Une fois validé, il reçoit un code commande qui lui servira à effectuer le retrait en boutique. Le client peut choisir la boutique de son choix parmi les boutiques connues dans le système. Cette boutique sera utilisée lors de la validation de ses commandes comme point de retrait.

- ***Gérer le cycle de fabrication des cookies***

Une boulangerie TCF peut lister les commandes en cours, les trier par ordre de priorité (heure de récupération), et modifier le statut des commandes (parmi reçue, en préparation, prête et récupérée).

- ***Voir les statistiques de ventes***

TCF peut visualiser sur une page web les statistiques de vente du système CoD. Il a accès au nombre de commandes passées, et peut voir la charge des commandes passées pour optimiser le nombre d'employés nécessaires. Il est aussi possible de voir au niveau national quelles sont les statistiques de vente sur la totalité des franchisés.