PROJET DE SYSTEME DE GESTION DE PIZZERIAS

1. Contexte

OC Pizza est un groupe de pizzérias spécialisé dans la vente à emporter ou livrée. Ce jeune groupe est en plein développement. Il compte déjà 5 points de vente et compte en ouvrir 3 de plus dans les 6 prochains mois.

Ses deux fondateurs souhaitent accompagner la croissance d’OC Pizza par la mise en place d’un système de gestion performant. En effet, le système informatique actuel ne correspond plus aux attentes du groupe, car il ne permet pas une gestion centralisée de toutes les pizzérias, les responsables ont du mal à suivre ce qui se passe dans les points de vente et les livreurs ne peuvent pas indiquer en direct que la livraison a été effectuée.

Leur exploration du marché des solutions informatiques possibles les a conduits à conclure qu’il leur fallait un produit sur mesure capable de répondre à leurs besoins.

Le nouveau système doit être livré et opérationnel dans 6 mois pour l’ouverture des 3 nouvelles pizzérias.

1. Acteurs



Questions :

Une même personne peut-elle occuper des fonctions différentes au cours de son service, en fonction du plan de charge (ex : pizzaïolo et livreur) ?

A propos de la stratégie d’OC Pizza sur l’ouverture de nouveaux points de vente, la franchise est-elle envisagée ou bien la gestion directe sera-t-elle la règle ?

1. Déploiement de la solution

« J » est le jour où OC Pizza valide la proposition formulée par IT Consulting et Développement.

OC Pizza exprime le besoin d’une solution opérationnelle dans 6 mois. En raison des délais indispensables d’amendement, d’amélioration et d’approbation de notre proposition, IT C&D propose à OC Pizza un déploiement de la solution en 3 temps pour permettre une appropriation et une optimisation progressives des fonctionnalités de la solution :

1. Déploiement des fonctionnalités prioritaires qu’OC Pizza estime indispensable dans le déroulement normal des opérations. Délai : J + 3mois.
2. Tests de bon fonctionnement, optimisation, validation à J + 5 mois.
3. Fonctionnalités demandées au système d’information

Cotation des fonctionnalités :

[P – nn] : Primordiale [I – nn] : Importante [S – nn] : Si possible

IT C&D propose de trier les fonctionnalités dans un ordre de priorité qui permettra à OC de bénéficier au plus tôt d’une solution opérationnelle et donc de se l’approprier avant l’ouverture des nouvelles pizzérias. Les fonctionnalités seront développées dans l’ordre de priorité défini en coordination avec OC Pizza.

Ce travail de tri a pour objectif de permettre à IT C&D de mettre au plus tôt en production les fonctionnalités qu’OC Pizza aura jugées indispensables à son expansion.

[P – 01] La solution permet au responsable de point de vente un pilotage optimisé de la commande dans ses étapes réception-préparation-livraison

[P – 02] La solution permet au responsable de suivre en temps réel du parcours d’une commande

[P – 03] La solution permet au responsable de suivre en temps réel le stock d’ingrédients et de réactualiser ainsi l’offre de pizzas

[P – 04] La solution permet au client d’effectuer sa commande par internet, au téléphone ou sur place.

[P – 05] La solution permet au client de payer en ligne, à la livraison ou en magasin.

[P – 06] La solution laisse au client la possibilité d’annulation ou modification de la commande avant le début de la préparation

[P – 07] La solution est connectée à un système de paiement en ligne.

[I – 01] La solution indique au pizzaïolo les ingrédients et leur quantité dans la composition des pizzas

Certaines fonctionnalités n’ont pas été demandées par OC Pizza, mais peuvent être considérées comme pertinentes, suite aux informations obtenues sur les SI de chaînes concurrentes :

[P – 08] La solution permet d’imprimer les bons de commandes, permettant ainsi au livreur de s’assurer que la commande est complète avant de partir en livraison.

[P – 09] Chaque utilisateur est authentifié.

[P – 10] Chaque utilisateur a un profil différent relativement à la fonction qu’il occupe.

[P – 11] La base de données clients s’enrichit à chaque commande, qu’il s’agisse d’un ancien ou d’un nouveau client.

[I – 02] La solution permet de saisir des informations complémentaires relatives à la livraison (digicode, par exemple).

[I – 03] La solution permet au livreur d’indiquer quelle livraison il prend en charge.

[I – 04] La solution permet au responsable de déduire une commande des recettes si le client ne l’a pas réglée à la livraison.

[I – 05] La solution permet de diffuser aux clients des informations sur OC Pizza.