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. Besoins exprimés par le client

Le système informatique actuel ne correspond plus aux besoins du groupe car il ne permet pas une gestion centralisée de toutes les pizzerias. De plus, il est très difficile pour les responsables de suivre ce qui se passe dans les points de ventes. Enfin, les livreurs ne peuvent pas indiquer « en live » que la livraison est effectuée.

Besoins exprimés par le client :

* Etre **plus efficace dans la gestion des commandes**, de leur réception à leur livraison en passant par leur préparation ;
* **Suivre en temps réel les commandes** passées, en préparation et en livraison ;
* **Suivre en temps réel le stock d’ingrédients** restants pour savoir quelles pizzas peuvent encore être réalisées ;
* Proposer un **site Internet** pour que les clients puissent :
  + **Passer leurs commandes**, en plus de la prise de commande par téléphone ou sur place ;
  + **Payer en ligne** leur commande s’ils le souhaitent – sinon, ils paieront directement à la livraison ;
  + **Modifier ou annuler leur commande** tant que celle-ci n’a pas été préparée.
  + Proposer un **aide-mémoire** aux pizzaiolos indiquant la recette de chaque pizza.

1. Acteurs



**Partis pris :**

Une même personne peut avoir plusieurs rôles pendant son service, en fonction du plan de charge de la pizzéria.

Les nouveaux points de vente seront en gestion directe, avec un rôle de supervision pour le chef d’entreprise.

1. Personas

**Postulat :** Le système de gestion de pizzéria est déployé. Nous indiquons ici ce que le système apporte aux différents acteurs.

**Le Chef d’Entreprise**



**Franck et Lola** sont deux entrepreneurs dynamiques.

Sur le marché très concurrentiel de la pizza à emporter, ils veulent trouver leur place entre les géants comme Pizza Hut, Domino’s, les petits exploitants disposant d’un seul point de vente ou bien encore les food trucks.

Leur choix : développer une marque clairement identifiée par les consommateurs, une marque où l’on va chez OC Pizza, pour avoir la qualité d’une vraie pizza au prix Domino’s. C’est pourquoi ils ont choisi un modèle de développement de pizzérias en gestion directe et ainsi réaliser plus facilement leur vision.

La solution numérique qu’ils ont choisie va leur permettre de rêver plus grand et de se démarquer clairement à la fois des géants et des points de vente solo grâce à une politique de marque et une gestion optimale de leurs pizzérias.

De fait, ils sont très vigilants à la gestion des stocks, pour qu’ils soient calculés au plus juste et limiter ainsi leur impact sur le bilan. De même, ils contrôlent la communication, la carte, la politique des prix, la qualité constante des pizzas, autant de gages à donner pour la constitution d’une clientèle fidèle.

Leur devise est : « la pizza que vous aimez, quand et où vous aimez ».

**Le Responsable de point de vente**



**Myriam** est responsable de point de vente.

Elle est heureuse d’avoir décroché ce poste dans une chaîne en pleine expansion. Après des années à faire des livraisons, préparer les pizzas, on lui a donné sa chance. C’est vrai : elle trouve le projet de Franck et Lola tellement séduisant qu’elle n’a pas envie de les décevoir. Elle veut que son point de vente marche bien, qu’il soit le meilleur du groupe, car elle aime la compétition. Ça ne la gêne pas que Franck et Lola surveillent de près l’activité des points de vente : c’est normal après tout et si ça permet au groupe de se développer, c’est encore mieux.

C’est pourquoi, elle est très vigilante sur le volet opérationnel de son point de vente : aucune minute ne doit être perdue entre la commande et la livraison, ni pour le livreur, ni pour le pizzaïolo et encore moins pour le client !

Le suivi des commandes, la juste quantité d’ingrédients sur les pizzas, la rapidité de livraison sont essentiels. Mais elle sait aussi, d’expérience, que **Mouss**, le pizzaïolo, comme **Kevin**, le livreur, aiment être autonomes dans l’exécution de leurs tâches. Un accès individuel au système de gestion de pizzéria est à la fois un bon moyen de les responsabiliser, d’engager les collaborateurs, comme elle l’a appris récemment dans un MOOC, mais aussi d’augmenter la productivité en optimisant le temps de travail de chacun, notamment grâce à plus de polyvalence.

**Le Livreur**



**Kevin** est livreur de pizzas.

Il est étudiant. Ce qui lui a permis de décrocher ce job : la formation est très courte. C’est vrai que le système de gestion de pizza est simple et ça c’est pratique : quand il revient de livraison, surtout l’hiver, il ne veut pas s’embêter à fouiller dans les écrans quand est sa prochaine livraison. Ce qu’il apprécie par-dessus tout, c’est quand ça pulse : il revient de livraison, il intègre la recette de la commande dans le système, puis il regarde quelle est la prochaine commande à livrer, il la prend en charge, il vérifie le bon de commande, l’adresse de livraison et c’est parti. Le plus important pour **Kevin**, c’est de bien connaître le quartier : sur son scooter, il ne peut pas consulter son GPS et surtout la nuit, par mauvais temps, il faut être vigilant à tout : le trafic, les piétons, les nids de poule, les feux rouges.

De temps en temps, quand il y a plus de ventes à emporter, il aide **Myriam** à la caisse : il prend les commandes, lance la production et au besoin il aide le pizzaïolo.

C’est ce que **Kevin** aime par-dessus tout : ce contact avec le client, son autonomie et surtout quand ça va vite.

**Le Pizzaïolo**



**Mouss** est pizzaïolo.

Il travaille depuis 6 mois chez OC Pizza et apprécie sa liberté : il est seul maître à bord dans le point de cuisson, même si **Myriam**, mais surtout **Kevin** viennent lui donner un coup de main de temps en temps.

Pour préparer une pizza il ne faut pas trainer : la cuisson dure 6 minutes et les soirs de match, elles s’enchainent les unes derrière les autres. Comme il n’a pas de temps à perdre, il aime quand c’est clair sur l’écran : les pizzas à préparer pour chaque commande, les ingrédients. Au fur et à mesure il déroule l’écran, coche les pizzas en cours de cuisson, et il valide la commande quand elle est complète.

Il imprime toujours le bon de commande et il le scotche sur le couvercle de la dernière pizza prête. Comme ça, quand **Kevin** rentre de livraison, il n’a aucune question à se poser. Et plus vite le comptoir où les commandes s’empilent se vide, plus **Mouss** a de place pour déposer les nouvelles commandes.

**Le Client**



**Jean-Michel** est client d’OC Pizza

Il vit avec sa femme et ses deux enfants dans un appartement qu’il vient d’acheter dans une zone résidentielle. Ce qui est pénible, c’est qu’il n’y a pas beaucoup de commerces, ni de petits restaurants dans le quartier. Du coup, quand on veut se faire une occasion en famille, ou entre amis, on va chez OC Pizza.

**Jean-Michel** a ses habitudes : quand sa femme et lui ne veulent pas cuisiner, ils commandent et paient en ligne chez OC Pizza. Il indique l’heure de livraison souhaitée et il est toujours livré à temps. C’est simple et rapide. En revanche, quand ses amis viennent, les soirs de match, c’est tout une histoire : avec les habitudes alimentaires de l’un, les allergies de l’autre, ils ont mis en place un protocole. Le capitaine de soirée commande les pizzas en ligne et soit il passe les prendre au point de vente pour se faire rembourser après, soit elles sont livrées chez Jean-Michel. Et là, chacun paie sa part, qui en numéraire, qui par carte, qui en chèque-restaurant. Comme ce petit groupe d’amis est plutôt bon client, ils apprécient les promos, les réductions, et surtout, la flexibilité d’OC Pizza dans le choix des toppings !

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 4 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. Le système de gestion est figé pendant la formation des équipes des nouvelles pizzérias.
4. Déploiement progressif des fonctionnalités complémentaires quand le fonctionnement des nouvelles pizzérias est stabilisé. Cette approche permet d’éviter de cumuler les challenges en période d’ouverture.
5. Diagramme d’impact



1. Description des fonctionnalités
   1. Comptes utilisateurs

* Création de rôles spécifiques par type d’utilisateur
  + Doit permettre à chaque utilisateur d’accéder aux écrans et données strictement nécessaires à ses fonctions
* Authentification des utilisateurs
  + Accéder à son rôle
* Créer ou supprimer un compte utilisateur
  + Doit permettre d’intégrer de nouveaux collaborateurs ou d’en retirer les anciens
* Création d’un compte client
  + Doit permettre à un utilisateur (client ou responsable de point de vente) d’enregistrer toutes les coordonnées nécessaires au suivi d’un client, dont celles de livraison
* Suppression d’un compte client
  + La suppression de ce compte doit permettre de se mettre en conformité avec la protection des données personnelles
  1. Gestion de l’activité du groupe
* Suivi des stocks
  + Doit informer un responsable de point de vente ou la direction du groupe des volumes de commandes à effectuer
* Suivi des recettes
  + Doit informer la direction du groupe et les responsables de point de vente du niveau d’activité de chaque pizzéria
* Création d’une nouvelle pizzéria
  + Doit permettre l’intégration rapide d’un nouveau point de vente
  + Doit permettre d’intégrer à la base de données l’ensemble des données générées par un nouveau point de vente
* Définir les zones de livraison
  + Doit permettre d’attribuer à chaque pizzéria une liste de rues compatibles avec une livraison rapide
* Modifier le catalogue
  + Doit permettre d’adapter en permanence l’offre de pizzas aux saisons ou demande locale entre autres
* Extraire des indicateurs
  + Doit permettre à l’utilisateur d’optimiser la gestion du groupe et de chaque pizzéria
  1. Prise de commandes
* Dérouler le catalogue
  + Doit permettre à l’utilisateur de choisir la pizza à commander
* Afficher les offres promotionnelles
  + Doit permettre de faciliter la vente de certaines pizzas
* Sélection de la pizza et des toppings
  + Doit permettre à l’utilisateur de sélectionner la/les pizzas et de les personnaliser
* Saisie d’une commande faite par téléphone ou sur place
  + Doit permettre à un collaborateur d’impacter une commande dans le SI pour assurer ensuite le suivi de la commande et des stocks
* Saisie d’une commande en ligne
  + Doit permettre au client de commander sans se déplacer.
* Choix de l’heure de livraison/ récupération
  + Doit permettre de lisser les commandes en fonction du plan de charge du point de vente
* Validation de la commande
  + Doit permettre soit d’annuler la commande, soit d’en déclencher la préparation et le paiement le cas échéant
* Imprimer le bon de commande
  + Doit permettre de récapituler l’ensemble de la commande et les conditions de prise en compte (sur place, livraison avec coordonnées)
  1. Préparation de la pizza
* Affichage des ingrédients et de leur quantité standard
  + Doit permettre à chaque pizzaïolo de mettre exactement les ingrédients précisés à la commande ou dans le menu et permet ensuite d’implémenter la consommation d’ingrédients dans le stock
* Affichage des commandes détaillées en cours
  + Doit permettre aux utilisateurs de suivre l’état d’avancement de chaque commande
* Validation de la complétude d’une commande
  + Doit permettre à l’utilisateur soit de déclencher la livraison, soit d’informer le client sur place qu’il peut prendre sa commande
  1. Livraison
* Compte-rendu de départ en livraison
  + Doit permettre au responsable d’identifier la disponibilité des livreurs et de s’assurer que la commande a quitté le point de vente
* Compte-rendu de retour de livraison
  + Doit permettre au responsable de s’assurer que le livreur est de retour en toute sécurité
* Validation du paiement à la livraison
  + Doit permettre au responsable de vérifier sa caisse, surtout si le client était finalement absent au moment de la livraison ou bien n’a pas pu payer
  1. Paiement
* Paiement en ligne
  + Doit permettre à la pizzéria de recevoir un paiement avant la préparation de la pizza
  + Doit permettre de corréler la commande en ligne avec son paiement
* Validation d’un paiement
  + Doit permettre de corréler le lancement d’une commande ou sa livraison avec un paiement effectif (il peut être fait en boutique ou au retour de livraison)
  1. Promotion d’OC Pizza
* Envoi d’une newsletter
  + Doit d’envoyer un courrier à partir de la base clients
* Formulaire de contact
  + Doit permettre au client enregistré de communiquer des suggestions à OC Pizza
* Référencement
  + Doit permettre de faire remonter le site d’OC Pizza dans la liste des pizzérias locales
* Droit à l’oubli de l’utilisateur
  + Doit renforcer la confiance dans le professionnalisme d’OC Pizza
  1. Sécurisation du logiciel de gestion
* Stockage des informations sur deux sites
  + Doit permettre la continuité de l’activité par redondance
* Hébergement dans des conditions au plus près des standards ANSSI
  + Doit permettre de limiter les risques liés à la malveillance

1. Tableau des scénarios possibles

Ce tableau récapitule l’ensemble des cas de figure dans l’exécution d’une commande.

Remarque 1 : OUI signifie que le client a la possibilité de recourir (ou pas) à ce service, sans que cela ne remette en cause le processus de commande.

Remarque 2 : OUI| NON indique que ce choix aura un impact sur la suite du processus de commande en conséquence du choix fait par l’utilisateur.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Type de commande** | En Ligne | | En Pizzéria | | Au Téléphone | |
| **Options sur les Pizzas** | OUI | | OUI | | OUI | |
| **Choix s’authentifier** | OUI | NON | OUI | NON | OUI | NON |
| **Accès Promotions** | OUI | | OUI | | OUI | |
| **Paiement à la commande** | OUI- en Ligne | | CB – TR- Num | | OUI-CB | |
| **Paiement à la livraison** | CB-TR-Num | NON | CB-TR-Num | NON | CB-TR-Num | NON |
| **Livraison** | OUI | | OUI | | OUI | |

1. Description détaillée des principales fonctionnalités

Le cas principal pris en exemple est celui d’une commande en ligne avec paiement en ligne. Les scénarios alternatifs en sont déduits et expriment les options mises en exergue au paragraphe supra.

Le cas où le client n’est pas encore enregistré n’est pas étudié. Cela ne constitue pas un obstacle à la livraison. Nous laissons en revanche ouverte la possibilité de créer un compte client, dans le cadre d’une politique de fidélisation.

|  |  |
| --- | --- |
| Nom du cas | Commander une pizza en ligne avec livraison à domicile |
| N° ID | 001 |
| Package | Front |
| Acteur | Client |
| Description Succincte | Ce scénario consiste à commander une pizza en ligne depuis la consultation de la carte des pizzas, jusqu’au lancement de l’ordre de préparation de la commande |
| Auteur | Fabrice Jaouën |
| Date | 17 octobre 2019 |
| Préconditions | Le système vérifie les stocks d’ingrédients disponibles et occulte les pizzas non réalisables  Le client est déjà enregistré en base  Le temps de livraison est initialisé à 20 mn |
| Démarrage | L’acteur ouvre la page présentant la carte des pizzas |

1. DIALOGUE
   1. Diagramme de cas d’utilisation



DIAGRAMME D’ACTIVITE TYPE POUR UNE COMMANDE EN LIGNE



* 1. SCENARIO NOMINAL

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° DE L’ETAPE** | **UTILISATEUR** | **SYSTEME** |
| 1 |  | Demande au client s’il souhaite être livré à domicile ou retirer sa pizza en boutique |
| 2 | Indique qu’il souhaite être livré |  |
| 3 |  | Demande au client quelle est l’adresse de livraison |
| 4 | Saisit l’adresse de livraison souhaitée |  |
| 5 |  | Vérifie que l’adresse est desservie par une pizzéria du groupe |
| 6 |  | Affiche la carte des pizzas, avec une illustration et le prix « à partir de »  Sur la même fenêtre, affiche un panier initialisé à 0 |
| 7 | Consulte la liste des pizzas |  |
| 8 |  | Fait défiler la liste des pizzas à l’écran |
| 9 | Sélectionne une pizza en cliquant sur l’image |  |
| 10 |  | Affiche la pizza sélectionnée en proposant 3 diamètres au choix : petit, moyen, familial et le prix correspondant |
| 11 | Sélectionne le diamètre |  |
| 12 |  | Affiche les toppings disponibles pour cette pizza |
| 13 | Sélectionne les toppings |  |
| 14 |  | Incrémente le panier avec la sélection (commande plus montant) |
| 15 |  | Affiche la possibilité soit de valider le panier, soit de continuer la commande |
| 16 | Le client valide la commande |  |
| 17 |  | Demande au client s’il est déjà enregistré et dans ce cas, il doit rentrer ses identifiants |
| 18 | Le client s’authentifie |  |
| 19 |  | Demande au client de confirmer son identité |
| 20 | Le client confirme son identité |  |
| 21 |  | Demande au client s’il souhaite saisir un code promotionnel |
| 22 | Le client entre un code promotionnel |  |
| 23 |  | Vérifie la validité du code promotionnel |
| 24 |  | Déduit la promotion du montant initial |
| 25 |  | Actualise le montant sur l’interface |
| 26 |  | Vérifie le nombre de commandes en cours |
| 27 |  | Calcule le temps de préparation |
| 28 |  | Vérifie le plan de charge du livreur |
| 29 |  | Affiche l’heure minimum où la commande peut être livrée |
| 30 | Le client choisit l’heure |  |
| 31 |  | Enregistre l’heure de livraison souhaitée |
| 32 |  | Confirme l’heure et le lieu de livraison au client |
| 33 | Le client confirme la commande |  |
| 34 |  | Demande au client quel mode de paiement il choisit (sur place ou en ligne) |
| 35 | Le client choisit de payer en ligne |  |
| 36 |  | Se connecte avec le système de paiement en ligne |
| 37 |  | Le système de paiement en ligne confirme que le paiement a été effectué |
| 38 |  | Informe le client que son paiement a été validé |
| 39 |  | Confirme par l’interface au client que sa commande est en préparation |
| 40 |  | Envoie la confirmation de la commande au client (par e-mail ou sms) |
| 41 |  | Envoie l’ordre de travail à la pizzéria |
| 42 |  | Incrémente la base de données avec la commande (stock + compte-client) en précisant que le paiement est acquitté |
| 43 | Le client se déconnecte |  |

* 1. SCENARIO ALTERNATIF

DETAIL DU SCENARIO ALTERNATIF 001 – 00 : le client interrompt la commande

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° DE L’ETAPE** | **UTILISATEUR** | **SYSTEME** |
| 1 à 36 | Peut interrompre la commande à tout moment sans impact sur les opérations de la pizzéria |  |

DETAIL DU SCENARIO ALTERNATIF 001 – 01 : le client commande plusieurs pizzas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° DE L’ETAPE** | **UTILISATEUR** | **SYSTEME** |
| 16.a | Choisit de commander une autre pizza |  |
| 7 |  | Permet au client de dérouler l’écran |

DETAIL DU SCENARIO ALTERNATIF 001 -02 : le client paie à la livraison

Remarque : dans l’hypothèse d’une commande en ligne, le paiement à la livraison n’est possible que si le client s’est préalablement inscrit en donnant les identifiants d’une CB valide, puis s’est authentifié. Le but est de prévenir les commandes sans encaissement.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° DE L’ETAPE** | **UTILISATEUR** | **SYSTEME** |
| 35.a | Choisit de payer à la livraison |  |
| 35.a |  | Confirme sa commande au client en rappelant que la commande sera réglée à la livraison |
| 36-37-38 |  | Étapes supprimées |
| 42.a |  | Incrémente la base de données avec la commande (stock + compte-client) en précisant que le paiement se fait à la livraison |

DETAIL DU SCENARIO ALTERNATIF 001 -03 : le client se rend en boutique pour commander et récupérer sa commande

Remarque : dans ce scénario alternatif, l’utilisateur, collaborateur d’OC Pizza, fait partie intégrante du système. De ce fait, le client communique certes avec lui de vive voix pour interagir avec le système.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° DE L’ETAPE** | **UTILISATEUR** | **SYSTEME** |
| 2.a | Indique qu’il récupère sa commande en boutique |  |
| 3-4-5 | Étapes supprimées | |
| 9.a |  | La sélection de la pizza sur l’interface est faite par un collaborateur |
| 28 |  | Étape supprimée |
| 29.a |  | Indique l’heure minimum à laquelle la commande sera prête |
| 31.a |  | Enregistre l’heure à laquelle le client récupère sa commande |
| 35.a | Le client paie par CB, TR ou en numéraire |  |
| 36-37-38 |  | Étapes supprimées |
| 42.a |  | Incrémente la base de données avec la commande (stock + compte-client) en précisant que le paiement se fait à la livraison |
| 43 | Étape supprimée |  |

DETAIL DU SCENARIO ALTERNATIF 001 -04 : le client choisit de commander par téléphone et d’être livré.

Remarque 1 : dans ce scénario alternatif, l’utilisateur, collaborateur d’OC Pizza, est partie intégrante du système. De ce fait, le client communique certes avec lui de vive voix pour interagir avec le système.

Remarque 2 : dans ce scénario alternatif, le client possède déjà un compte chez OC Pizza

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° DE L’ETAPE** | **UTILISATEUR** | **SYSTEME** |
| 9.a |  | La sélection de la pizza sur l’interface est faite par un collaborateur |
| 34.a |  | Demande au client s’il veut payer à la livraison ou de suite (par CB dans ce cas) |
| 35.a | Indique vouloir payer à la livraison |  |
| 36-37-38 |  | Étapes supprimées |
| 40 |  | Étape supprimée |
| 43 | Étape supprimée |  |

* 1. SCENARIO D’EXCEPTION

EXCEPTION E1 : Le client tarde à valider ses choix aux étapes 4 -7- 10 -16-17-20

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° DE L’ETAPE** | **UTILISATEUR** | **SYSTEME** |
| X+0.b | N’agit plus sur le système pendant 3 minutes |  |
| X+1.b |  | Déconnecte l’utilisateur |
| X+2.b |  | Renvoie l’écran d’accueil réinitialisé à 0 |

EXCEPTION E3 : Le SMS ou l’e-mail de confirmation renvoient un message d’erreur

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° DE L’ETAPE** | **UTILISATEUR** | **SYSTEME** |
| 40.b |  | Accuse réception d’un message d’erreur après envoi de la confirmation de commande |
| 41.b |  | Identifie d’autres coordonnées pour ce client |
| 41.c |  | Informe le personnel de la pizzeria que le client n’a peut-être pas reçu confirmation de la commande. |

1. FIN ET POST-CONDITIONS

|  |  |
| --- | --- |
| **FIN** | Scénario nominal : le client reçoit confirmation de la commande qui est enregistrée dans le système |
| **POST-CONDITIONS** | La commande est enregistrée dans la base de données client,  Le paiement est transmis au logiciel de caisse,  Les ingrédients sont déduits du stock,  La base de données des pizzas disponibles est actualisée,  La livraison est intégrée au planning des livreurs. |

1. COMPLEMENTS

|  |  |
| --- | --- |
| **ERGONOMIE** | 3 écrans max avant d’arriver à la commande effective  Récapitulatif de la commande à côté de la carte des pizzas  Possibilité de revenir en arrière sur la commande à tout moment jusqu’au lancement du paiement |
| **PROBLEMES NON-RESOLUS** | Type de logiciel de paiement en ligne,  Liaison entre le système et la caisse |