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. 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. 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
  + Doit permettre d’attribuer à chaque utilisateur un rôle limité à l’exercice de sa fonction et de contribuer à la sécurité du SI
* 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) de saisir dans le système 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
* Extrait 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. Personas

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

**Le Directeur Groupe**



**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 et des 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.   
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.

C’est pourquoi ils ont choisi un modèle de développement de pizzérias en gestion directe et ainsi réaliser plus facilement leur vision.

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. Description détaillée des principales fonctionnalités

|  |  |
| --- | --- |
| Nom du cas | Commander une pizza en ligne, |
| N° ID | 001 |
| Package | Front |
| Acteur | Client, Responsable de point de vente, Agent polyvalent |
| Description Succincte | Il s’agit de commander en ligne une pizza depuis la consultation de la carte des pizzas, jusqu’au paiement par le client.  Ce cas inclut une livraison à domicile |
| Auteur | Fabrice Jaouën |
| Date | 17 octobre 2019 |
| Préconditions | Le Responsable de point de vente, l’Agent polyvalent sont déjà authentifiés.  Le système vérifie les stocks d’ingrédients disponibles et occulte les pizzas non réalisables  Le temps de livraison est initialisé à 20 mn |
| Démarrage | L’acteur ouvre la page présentant la carte des pizzas |

1. DIALOGUE :
   1. SCENARIO NOMINAL

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° DE L’ETAPE** | **UTILISATEUR** | **SYSTEME** |
| 1 |  | Affiche la carte des pizzas, avec une illustration et le prix « à partir de »  Sur la même fenêtre, affiche un panier initialisé à 0 |
| 2 | Consulte la liste des pizzas |  |
|  |  | Fait défiler la liste des pizzas à l’écran |
|  | Sélectionne une pizza en cliquant sur l’image |  |
| 6 |  | Affiche la pizza sélectionnée en proposant 3 diamètres au choix : petit, moyen, familial et le prix correspondant |
| 7 | Sélectionne le diamètre |  |
|  |  | Affiche le choix des toppings |
|  | Sélectionne les toppings |  |
| 8 |  | Incrémente le panier avec la sélection (commande plus montant) |
| 9 |  | Demande au client s’il valide la commande |
| 10 | Le client valide la commande |  |
|  |  | Demande au client s’il est déjà enregistré et de rentrer ses identifiants |
|  | Le client s’authentifie |  |
|  |  | Vérifie l’identité du client |
|  |  | Demande au client de confirmer ses coordonnées |
|  | Le client confirme ses coordonnées |  |
|  |  | Demande au client s’il souhaite saisir un code promotionnel |
|  | Le client entre un code promotionnel |  |
|  |  | Vérifie la validité du code promotionnel |
|  |  | Déduit la promotion du montant initial |
|  |  | Actualise le montant sur l’interface |
| 11 |  | Vérifie le nombre de commandes en cours |
| 12 |  | Calcule le temps de préparation puis de cuisson. |
|  |  | Vérifie le plan de charge du livreur |
|  |  | Calcule l’heure minimum de livraison |
|  |  | Informe le client de l’heure à laquelle la pizza est prête au point de cuisson ou au point de livraison |
|  | Le client choisit une livraison à domicile et confirme l’heure |  |
| 18 |  | Enregistre l’heure de livraison souhaitée |
| 19 |  | Confirme l’heure de livraison au client |
| 20 | Le client confirme la commande |  |
|  |  | Demande au client quel mode de paiement il choisit (sur place ou en ligne) |
|  | Le client choisit de payer en ligne |  |
|  |  | Se connecte avec le système de paiement en ligne |
|  |  | Le système de paiement en ligne confirme que le paiement a été effectué |
| 21 |  | Envoie l’ordre de travail à la pizzéria |
|  |  | Confirme au client que le paiement a été effectué et que sa commande est en préparation |
| 23 |  | Envoie la confirmation de la commande au client (par e-mail ou sms) |
|  | Le client se déconnecte |  |

* 1. SCENARIO ALTERNATIF

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N° DE L’ETAPE** | **UTILISATEUR** | **SYSTEME** |
| 4.a | Il peut quitter la page |  |
| 7.a | Il peut quitter la page |  |
| 10.a | Il peut refuser de valider son choix |  |
| 10.b | Il peut choisir une autre pizza à la place |  |
| 16.a | Il peut choisir d’aller chercher la pizza au point de cuisson |  |
| 17.a | Il peut choisir une heure de récupération de la pizza au point de cuisson |  |