Questionnaire\_Judicaël\_Jaouën

Date : le dimanche 6/10/19

Durée : 45 minutes

Objectifs :

-Description des rôles tenus, avec contraintes, attentes, a apprécié et moins aimé pour arriver ensuite à créer des personas

Les +, les -

-Description des principales interactions avec le système d’information dans chacun des rôles pour arriver à décrire des besoins fonctionnels.

Les +, les -

-Description des tâches à effectuer dans chacun des rôles tenus pour arriver à décrire des cas d’utilisation

Les + , les –

1/ Description des rôles tenus

Lieu de travail,

Durée dans l’emploi,

Fonctions tenues,

Déroulement type d’une journée/ soirée de travail

2/ Description des interactions avec le SI

A quoi lui servait le SI ?

3/ Approche chronologique de chaque recours au SI : quelle action dans quel but ?

1.

Etait au Domino’s Pizza. On ne peut pas réellement manger sur place, mais orientée livraison et vente à emporter. Y a travaillé 2 mois, à mi-temps, hors heures supplémentaires. Devait etre capable de livrer, prendre les commandes au comptoir, ranger la nourriture dans les stocks. A démissionné au moment où il devait prendre en compte les pizzas.

Les commandes par internet arrivaient directement sur le SI. Juste à imprimer les étiquettes pour les mettre sur les cartons, mais rien de particulier.  
Prise de commande par téléphone et quand elle se rend en boutique :

**Boutique :**

Choix sur dépliant ou affiches, avec ingrédients/ composition.

Il choisit sa pizza.

Le vendeur rentre son code pour chaque client, car plusieurs users sur la même IHM.

Récupère le nom ou prénom du client pour l’identifier dans le système.  
Un n° de téléphone si le client n’attend pas sa pizza, afin de l’appeler quand elle est prête,  
Si demande à être livré à domicile, demande adresse ou confirmation si il est déjà enregistré.

La base de données s’enrichit automatiquement à chaque commande.

Il passe sa commande, avec les options en plus ou en moins. Ex de la pizza cannibale où il peut retirer le poulet. Prennent ainsi en compte les intolérances alimentaires.

Le vendeur demande si le client veut entrée, dessert ou boisson.  
Chaque offre spéciale est répertoriée par un code, mais pas d’information push par le SI. La direction informe verbalement les vendeurs des offres à privilégier. Pas besoin d’indiquer dans le SI les offres : nombreuses offres sont de courte durée et l’écran est déjà chargé.  
Si le client a déjà payé et que le ticket de caisse a été édité : pas de réduction ex poste.  
Le paiement est sur le même logiciel.   
Paiement par carte bancaire, espèces ou chèque-restaurant. Somme par mode de paiement est rentrée. Le plus souvent TR + Carte Bancaire, ou TR+ Solde en espèce.

Le ticket est édité, c’est indiqué payé.  
Les tickets contiennent : quelle pizza, quel carton, nom personne, adresse, les offres, les ajouts à la commande. Un ticket pour la pizza, un ticket des caractéristiques de la commande (nom client, son adresse de livraison et tél) et le ticket avec les suppléments.

Numéro de téléphone systématique pour les livraisons plus renseignements complémentaires.  
Le livreur a 20 euros de monnaie. Donc préfère que le client paie par carte : c’est plus simple.

**Ce qui conclut la vente c’est l’impression des tickets et le vendeur se délogge.**

**Livreur**

A un écran indiquant les livraisons : heure de livraison, heure de départ du restaurant, nom du client, adresse de livraison et numéro de la commande.

Quand appuie sur la commande, a le récapitulatif : montant et composition. Pratique car plus facile que de lire les tickets et permet de récupérer et préparer le froid en attendant que les pizzas soient prêtes.

On sait que la commande est prête quand les étiquettes sont tournées vers les livreurs : le livreur vérifie entre le ticket ou l’écran. La sélection de la commande permet d’imprimer le ticket.

Le livreur rentre son code pour dire que c’est lui qui prend la commande. Soit les livreurs s’entendent.

Peuvent prendre plusieurs commandes à la fois en regardant les adresses, car ils connaissent la zone de livraison. La direction vérifie le nombre de commandes livrées, mais insiste sur la sécurité.

Chez le client : arrête le scooter et enlève le casque pour mettre la casquette Domino’s. Vont sonner chez le client, et soit le livreur a le code sur le ticket, soit appellent le client car ont le numéro de téléphone.

Quand ont accès à l’interphone : demandent à quel étage.  
SOIt le client a payé : livraison directe, ont un TPE. Utilisent la calculatrice du téléphone pour faire la différence entre TR et carte bancaire. Ont seulement le terminal de paiement.

La Carte magnétique TR utilise le même TPE que la carte bancaire.   
Le livreur n’a pas accès au SI

Quand revient au restaurant, le livreur rentre dans le SI pour indiquer combien a été payé et avec quel mode de paiement.   
Le pourboire est pour le livreur.

Si le client n’a pas le montant : revient au restaurant avec les pizzas non consommées. Dans ce cas, la direction annule la commande, et sont mises au chaud pour le personnel.  
Parfois, le client commande mais sort ensuite en ville, ou ont renseigné une mauvaise adresse : les pizzas retournent en magasin.

**Le Pizzaiolo :**

2 écrans avec les mêmes données :

Chaque pizza à préparer avec la liste des ingrédients, avec l’heure de début de préparation, l’heure de début de cuisson, avec cuisson systématique de 6mn.  
Réactualisation automatique de l’écran quand l’heure était passée.

D’autres fonctions accessibles uniquement par la direction ou les managers.

Prix des pizzas pour récapituler

Ne sait pas si les stocks étaient rentrés dans le SI.  
Théoriquement, les quantités étaient normées, mais delta car mis à la main.

+ : SI simple d’utilisation, car apprentissage rapide, mais complet pour le livreur

Peu d’écrans différents :

1 préparation des pizzas,

1 livraison, commande, paiement, code

Prise de commande : simple

Simple car le personnel est rapidement opérationnel.

* : pas de véritable insuffisance.

Le livreur rentrait son code personnel pour se connecter en début et fin de service. Permet de savoir qui a pris la commande, qui est en livraison.  
Sur l’écran affichant la livraison : décompte pour partir en livraison et depuis combien de temps le livreur est parti. La durée de trajet est estimée par le management. Permet de s’assurer que le livreur peut revenir.

Le SI ne peut calculer un temps de trajet idéal, car trop de variables en raison de la circulation, de la météo, des feux de circulation, travaux, raccourcis, aisance du livreur sur un scooter.