



# Dossier de spécifications fonctionnelles

## Juillet-Août 2020

Vincent Moulin

# Sommaire

1. Introduction et glossaire

2. Acteurs et personas

- a. Diagramme de contexte

- b. Description des acteurs

- c. Personas

- d. Impact mapping

3. Liste des fonctionnalités

- a. Diagrammes des packages

- b. Diagrammes d'utilisation

4. Description des fonctionnalités

5. Fiches des fonctionnalités

6. Cycle de vie des commandes

# 1. Introduction et glossaire

## Introduction et formalisation des besoins

La société **OC PIZZA** est une jeune chaîne de pizzerias en plein développement. Cette dernière compte 5 restaurants et prévoit d'en ouvrir 3 de plus sous 6 mois. Spécialisée dans la vente en livraison ou à emporter, OC Pizza a fait appel à la société **IT Consulting & Development** afin de revoir et de remplacer le système informatique actuellement en place, ce dernier n'étant plus suffisant à la gestion d'un réseau qui comptera bientôt 8 pizzerias au total.

**IT Consulting & Development** a ainsi été choisi afin d'aider Lola et Frank, les co-fondateurs d'OC Pizza, à répondre aux besoins suivants :


- Avoir une meilleure gestion de tout le processus de commandes. De la réception de la commande du client jusqu'à leur livraison tout en passant par la préparation dans les restaurants.
- Permettre le suivi en temps réel des commandes passées, en préparation et en cours de livraison.
- Permettre un suivi en temps réel des stocks d'ingrédients avec une mise à jour des pizzas pouvant encore être réalisées.
- Mettre un site internet à disposition des clients afin qu'ils puissent passer leur commande en ligne, payer en ligne sur le site ou au directement à la livraison. Le site devra également permettre l'annulation ou la modification d'une commande tant qu'elle n'a pas été préparée.
- Mettre en place un aide-mémoire aux pizzaiolos indiquant la recette de chaque pizza.

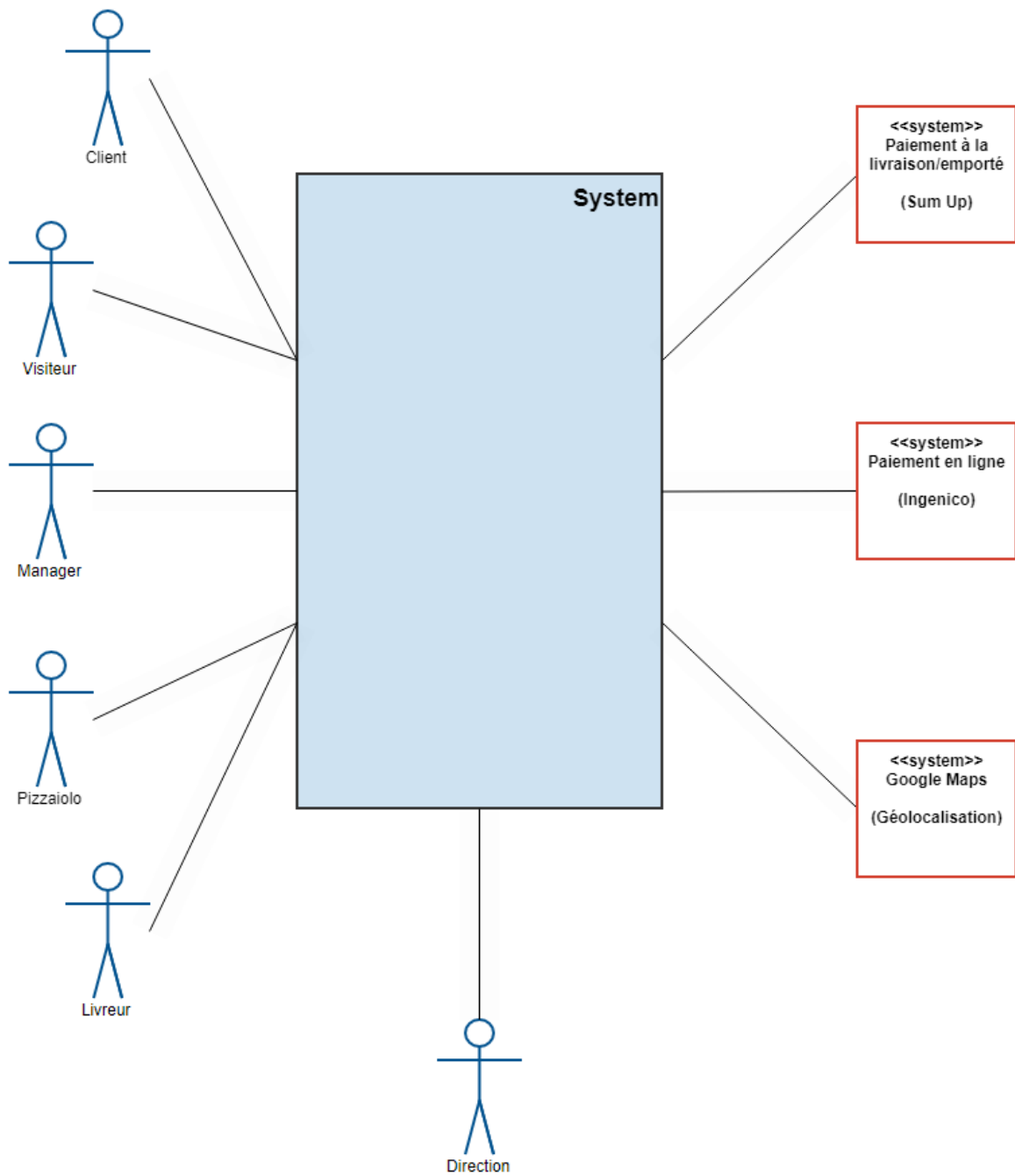
## Glossaire

- **Diagrammes de cas d'utilisation** : sont des diagrammes UML utilisés pour donner une vision globale du comportement fonctionnel d'un système logiciel. Ils sont utiles pour des présentations auprès de la direction ou des acteurs d'un projet.
- **Point de vente** : L'une des 5 pizzerias (+ 3 nouvelles à venir) du groupe OC Pizza
- **Back-office** : Partie non-visible aux clients permettant aux employés et à la direction de gérer et de se connecter au système développé pour la gestion des commandes clients.
- **Aide-mémoire** : Section du système en ligne qui abrite et permet de consulter les recettes des pizzas. Accessible par les pizzaiolos des points de vente.
- **Persona** : Le persona en design d'expérience utilisateur est un portrait-robot représentatif d'une cible prioritaire d'un site. Les personas sont des archétypes. Des modèles d'utilisateurs types.
- **Impact mapping** : technique de planification et de visualisation Agile qui a pour but de répondre à une problématique, d'améliorer la prise de décisions et de réaliser des produits qui auront un réel impact, sans fonctionnalités superflues ou qui n'auraient aucune valeur ajoutée.
- **API** : Application Programming Interface. C'est une interface qui permet à différents programmes de communiquer entre eux. De la même façon que votre menu est une interface entre votre restaurant et votre client.

## 2. Acteurs et personas

### Diagramme de contexte

Diagramme de Context\_OC\_Pizza, v2 



## Description des acteurs













| <u>Nom</u> | <u>Type</u> | <u>Description</u>   |
|------------|-------------|--|
| Visiteur   | Primaire    | Prospect potentiel qui ne dispose pas d'un compte client. Il peut : <ul style="list-style-type: none"><li>- Consulter le Menu</li><li>- Vérifier la proximité d'un point de vente</li><li>- Ouvrir un compte client</li></ul>  |
| Client     | Primaire    | Client d'OC Pizza ayant un compte client. Il peut : <ul style="list-style-type: none"><li>- Se connecter à son compte client</li><li>- Vérifier la proximité d'un point de vente</li><li>- Consulter le Menu</li><li>- Créer son panier de commande</li><li>- Modifier sa commande avant préparation</li><li>- Annuler sa commande avant préparation</li><li>- Vérifier le contenu de son panier</li><li>- Valider son panier</li><li>- Choisir son adresse de livraison</li><li>- Choisir sa méthode de paiement</li><li>- Consulter la position du livreur</li><li>- Payer sa commande en ligne en CB</li><li>- Payer sa commande sur place (emportée ou livraison) en CB ou espèces</li><li>- Payer par téléphone en CB</li></ul> |
| Manager    | Primaire    | Responsable de point de vente. Il peut : <ul style="list-style-type: none"><li>- Se connecter au back-office avec un compte Gérant</li><li>- Entrer une commande pour un client qui ne veut pas commander en ligne</li><li>- Consulter et modifier les stocks de son point de vente</li><li>- Modifier ou annuler une commande passée en ligne par un Client</li><li>- Passer le statut d'une commande à « Payée » en cas de paiement au téléphone</li><li>- Consulter les commandes passées par les Clients</li><li>- Consulter la position des livreurs</li></ul>  |
| Direction  | Primaire    | Représente les fonctions managériales et administratives de l'entreprise (Co-fondateurs, Directeur financier). Elle peut : <ul style="list-style-type: none"><li>- Se connecter au back-office avec un compte Administrateur</li></ul>   |


|                               |            |  |
|-------------------------------|------------|--|
|                               |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer un compte « employé » pour un collaborateur</li> <li>- Modifier le menu des points de vente</li> <li>- Modifier les prix du menu</li> <li>- Consulter les stocks de chaque point de vente</li> <li>- Consulter le chiffre d'affaire de chaque point de vente</li> <li>- Consulter le nombre de ventes de chaque point de vente</li> </ul>   |
| Pizzaiolo                     | Primaire   | <p>Chef cuisinier et préparateur de la commande. Il peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se connecter au back-office avec un compte Employé</li> <li>- Consulter les commandes passées par les Clients</li> <li>- Passer le statut d'une commande à « En préparation »</li> <li>- Passer le statut d'une commande à « Prête pour la livraison/l'empporté »</li> <li>- Consulter l'aide-mémoire pour les recettes de pizzas</li> </ul>   |
| Livreur                       | Primaire   | <p>Agent de la logistique d'acheminement des pizzas en livraison. Il peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se connecter au back-office avec un compte employé</li> <li>- Consulter la liste des commandes dont le statut est « En préparation »</li> <li>- Consulter la liste des commandes dont le statut est « Prête pour la livraison »</li> <li>- Consulter l'adresse de livraison des commandes</li> <li>- Encaisser le client en CB ou en espèce sur place le cas échéant</li> <li>- Passer le statut d'une commande à « Livrée »</li> </ul> |
| Service de paiement en ligne  | Secondaire | <p>Permet le paiement en ligne par carte (CB, Mastercard, VISA. (Exemple : Ingenico ou PayPal). Il peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer le traitement des paiements en ligne</li> <li>- Se connecter au système pour facturer le client une fois la commande passée dans le statut « En préparation »</li> <li>- Passer le statut d'une commande à « Payée »</li> </ul>   |
| Service de paiement sur place | Secondaire | <p>Permet le paiement sur place en point de vente ou en livraison, en carte bancaire ou en espèces (exemple : SumUp ou iZettle). Il peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer le traitement des paiements en carte ou en espèces</li> <li>- Passer le statut d'une commande à « Payée »</li> </ul>   |
| Service de géolocalisation    | Secondaire | <p>Permet au système de vérifier que le client est dans une zone livrable par l'un des points de vente ou par le point de vente sélectionné.</p> <p>Permet à la Direction et au Manager de vérifier la position de ses livreurs</p> <p>Permet également aux clients de vérifier la proximité du livreur de leur zone de livraison une fois la commande validée</p>   |



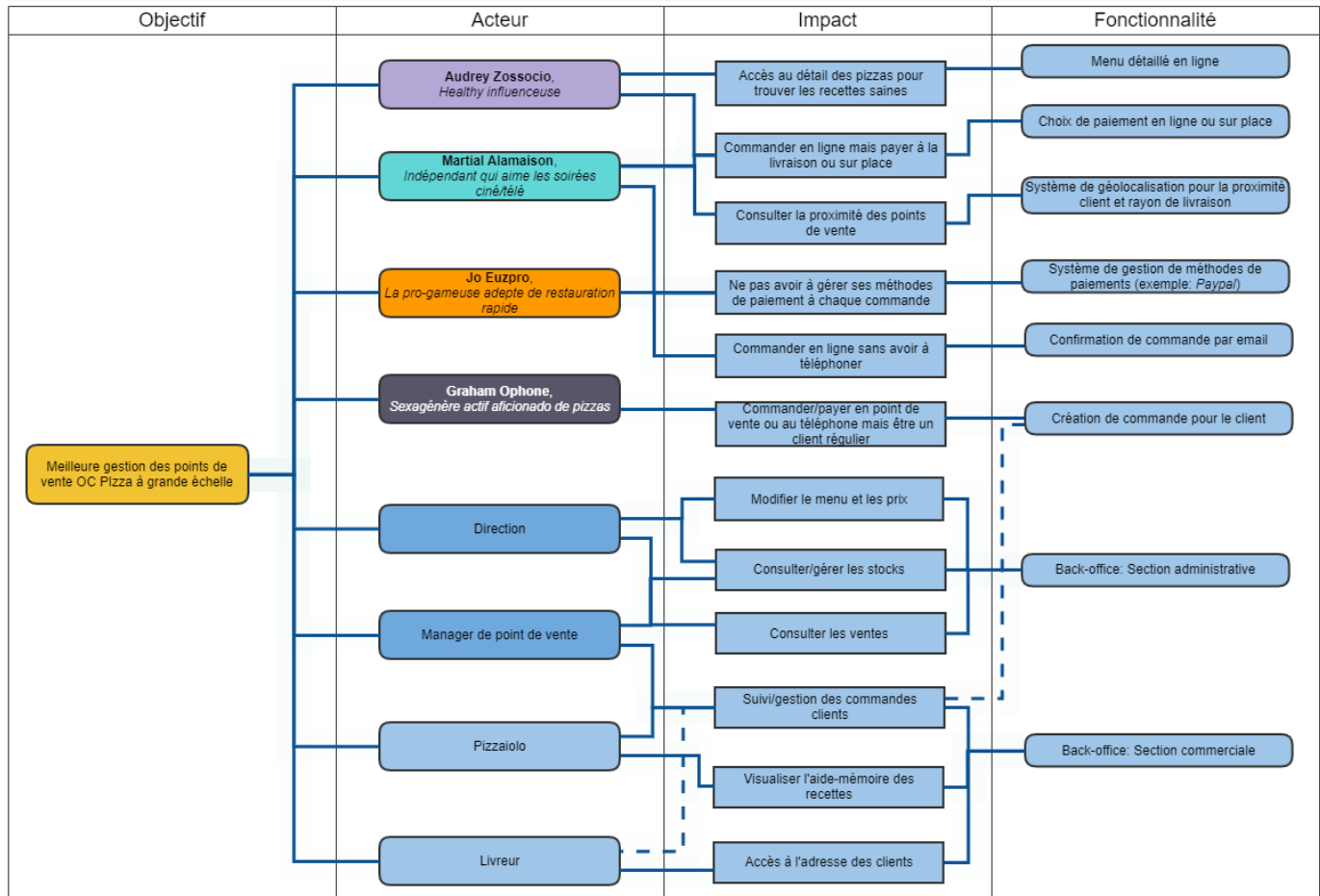


# Personas et impact mapping :

|  |   |  |
|--|---|--|
| <div></div> <div><b>Nom</b><br/>Martial Alamaison</div> <div><b>Âge</b><br/>Entre 35 et 44 ans</div> <div><b>Niveau d'études</b><br/>Licence ou diplôme équivalent</div> <div><b>Réseaux sociaux</b><br/><br/></div> <div><b>Secteur d'activité</b><br/>Technologie</div> <div><b>Taille de l'entreprise</b><br/>Travailleur indépendant</div> | <div><b>Moyen de communication préféré</b><ul style="list-style-type: none"><li>E-mail</li><li>Réseaux sociaux</li><li>SMS</li></ul></div> <div><b>Responsabilités</b><ul style="list-style-type: none"><li>Papa de pré ados</li><li>Marié à une business woman très active</li><li>Développeur de site internet indépendant</li></ul></div>  | <div><b>Objectifs</b><ul style="list-style-type: none"><li>Il aime faire régulièrement des soirées ciné à la maison en famille avec un repas livré à la maison</li><li>Devant gérer sa vie de famille ainsi que sa vie professionnelle depuis son bureau, qui est aussi sa maison, il a besoin que les choses aillent vite et soient parfaitement réglées quand il commande en ligne</li></ul></div> <div><b>Principaux défis</b><ul style="list-style-type: none"><li>Il déteste parler au téléphone</li><li>Pour lui tous les jours qui se finissent en "di" sont synonymes de "sushi !"... Pour autant il commande également, mais moins souvent, des pizzas ou des burgers</li><li>Tirailé entre sa conscience écologique et sa flemardise, il prendra tantôt à emporter, tantôt en livraison, en fonction de la distance des points de vente.</li></ul></div>   |
| <div></div> <div><b>Nom</b><br/>Audrey Zossocio</div> <div><b>Âge</b><br/>Entre 18 et 24 ans</div> <div><b>Niveau d'études</b><br/>Diplôme d'infirmière</div> <div><b>Réseaux sociaux</b><br/><br/></div> <div><b>Secteur d'activité</b><br/>Santé</div> <div><b>Taille de l'entreprise</b><br/>Plus de 10 000 salariés</div>      | <div><b>Moyen de communication préféré</b><ul style="list-style-type: none"><li>SMS</li><li>Face à face</li><li>Réseaux sociaux</li></ul></div> <div><b>Responsabilités</b><ul style="list-style-type: none"><li>Jeune infirmière diplômée d'Etat hyperactive</li><li>Elle passe la majeure partie de son temps libre à jouer l'influenceuse sur les réseaux sociaux</li><li>Ses deux jobs lui prennent énormément de temps mais elle se fait un point d'honneur à manger équilibré et à faire la cuisine elle-même autant que possible</li></ul></div> | <div><b>Objectifs</b><ul style="list-style-type: none"><li>Si jamais elle doit commander, ses deux premiers réflexes seront "présence sur les réseaux sociaux" et "géolocalisation". Si le point de vente est à plus de 10min de temps de livraison et/ou que le restaurant ne possède pas son compte sur Facebook ou Instagram afin de pouvoir y laisser un commentaire ou les contacter directement, elle ira voir ailleurs.</li></ul></div> <div><b>Principaux défis</b><ul style="list-style-type: none"><li>La "junk-food" très peu pour elle, même s'il lui arrive de commander des pizzas ou des sushis en de très rares occasions. Il faut que la carte soit claire et qu'elle propose des recettes dites "healthy"</li><li>Très alerte sur la sécurité des informations sur internet, elle préférera toujours une méthode de paiement physique plutôt que par un système en ligne</li></ul></div> |

|   |   |  |
|---|---|--|
|    | <h3>Moyen de communication préféré</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Téléphone</li> <li>• Face à face</li> </ul>  | <h3>Objectifs</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Graham adore les pizzas, et il en commande très régulièrement pour lui-même ou pour ses différents événements associatifs</li> <li>• Il aime que tout soit pris en charge du début à la fin par le restaurateur sans avoir besoin de se créer "encore un compte qui pique toutes nos infos sur l'interweb là !"</li> </ul> |
| <p><b>Nom</b><br/>Graham Ophone</p>   | <h3>Responsabilités</h3> <p>Ancien caviste à la retraite qui reste très actif de par ses responsabilités associatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il aide l'association de familles d'accueil pour animaux de sa communauté de communes en servant de chauffeur pour déplacer les animaux</li> <li>• Il aide également à l'organisation du comité des fêtes de son village</li> <li>• Il anime également des soirées dansantes tous les jeudis au sein de l'association de retraités, "Le deuxième âge d'or de la Funk"</li> </ul>   |  |
| <p><b>Âge</b><br/>65 ans et plus</p>  |   |  |
| <p><b>Niveau d'études</b><br/>Baccalauréat ou équivalent</p>  |   |  |
| <p><b>Réseaux sociaux</b></p> <div>    </div> <div>   </div> |   |  |
| <p><b>Secteur d'activité</b><br/>Alimentation et boissons</p>   | <h3>Principaux défis</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une commande en ligne, improbable pour lui. Il a besoin que tout puisse se faire au téléphone ou en présentiel</li> <li>• Même chose pour le paiement, il n'aime pas laisser ses informations bancaires sur internet et préfère payer sur place ou en liquide auprès des livreurs</li> <li>• Il aime s'avoir qu'on le connaît aussi bien qu'il connaissait ses clients dans son débit de boissons. Alors que ce soit via un petit carnet ou un compte client que le manager aura ouvert pour lui, ça l'importe peu.</li> </ul> |  |
| <p><b>Taille de l'entreprise</b><br/>Travailleur indépendant</p>  |   |  |

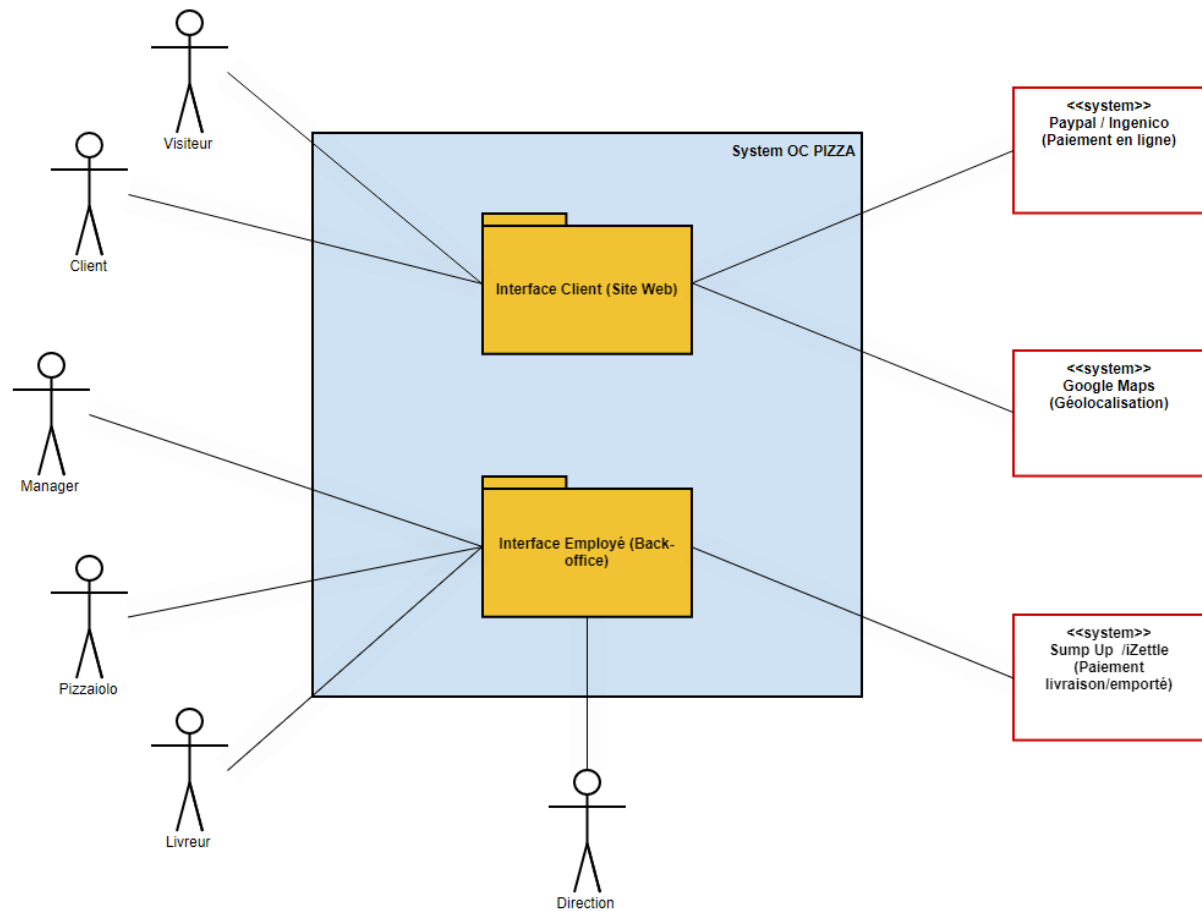
|   |   |  |
|---|---|--|
|    | <h3>Moyen de communication préféré</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E-mail</li> <li>• SMS</li> <li>• Réseaux sociaux</li> <li>• Face à face</li> </ul>   | <h3>Objectifs</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hyperconnectée, il faut que le point de vente soit proche de chez elle et que le processus de commande aille vite</li> <li>• Elle commande très régulièrement de la "junk food" car c'est pratique, bon et rapide</li> <li>• Elle n'aime pas perdre de temps à devoir fournir ses informations de paiements à chaque fois</li> </ul> |
| <p><b>Nom</b><br/>Jo Euzpro</p>   | <h3>Responsabilités</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Joueuse professionnelle de niveau européen, elle a mené de main de maître les assauts contre la Citadelle des Flammes du roi Vouivre tout aussi bien que ses études de psychologie</li> <li>• Elle est la cheffe d'une petite structure eSport sur un jeu suivi par des millions de joueurs dans le monde</li> <li>• Partagée entre le jeu, ses followers sur Twitch, les réseaux sociaux et ses amis du jeu qu'elle voit parfois en dehors, elle a très peu de temps pour s'occuper d'elle en général et fait appel aux livraisons et services à la personne dès que possible</li> </ul> |  |
| <p><b>Âge</b><br/>Entre 18 et 24 ans</p>  |   |  |
| <p><b>Niveau d'études</b><br/>Licence de psycho</p>   |   |  |
| <p><b>Réseaux sociaux</b></p> <div>    </div> <div>   </div> |   |  |
| <p><b>Secteur d'activité</b><br/>Publicité</p>  | <h3>Principaux défis</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Souvent en "vocal" avec ses collègues du jeu ou ses followers, elle n'a pas le temps d'être au téléphone</li> <li>• Elle a besoin d'être informée du statut de sa commande afin de correctement organiser ses sessions de jeu et ne pas avoir à dire à ses compagnons de jeu et à ses milliers de spectateurs "Hey désolé les amis, je vous laisse en plan 5 minutes sur le boss là, le livreur est à la porte"</li> </ul>   |  |
| <p><b>Taille de l'entreprise</b><br/>Travailleur indépendant</p>  |   |  |



### 3. Liste des fonctionnalités


## Diagrammes de packages

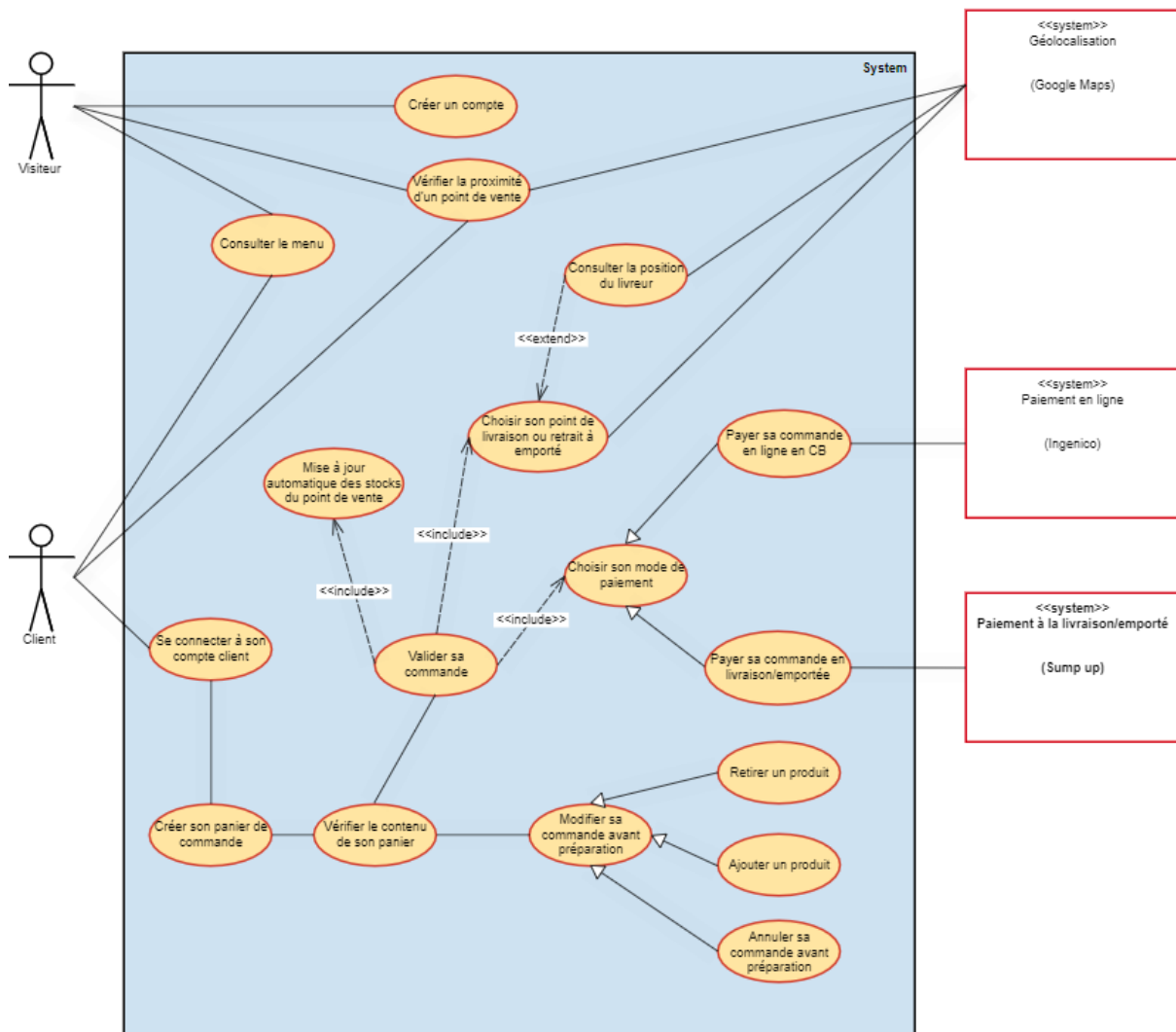
Diagramme de packages OC Pizza, v1 



# Diagrammes d'utilisations

## Diagramme d'utilisation « interface client (site web) »

iliffy / OC Pizza - Diagramme d'utilisation site web, v5 





## 4. Description des fonctionnalités

| Fonctionnalité                         | Type d'interface | Acteur                     | Description   |
|--|------------------|----------------------------|---|
| Créer un compte                        | Client           | Visiteur                   | Permet au visiteur de se créer un compte. Afin de procéder à la création d'un panier de commande, il lui est proposé de créer un compte Client  |
| Consulter le menu                      | Client           | Visiteur, Client           | Permet aux utilisateurs anonymes (Visiteur) comme enregistrés (Client) de consulter la carte des produits proposés par les points de vente  |
| Créer un panier de commande            | Client           | Client                     | Un utilisateur authentifié comme Client a la possibilité de mettre plusieurs produits dans son panier afin de procéder à une commande   |
| Modifier sa commande avant préparation | Client           | Client                     | À tout moment, avant et après le paiement d'une commande, tant que le statut n'a pas été passé à « En préparation » un Client a le loisir de modifier sa commande à sa guise                                      |
| Valider sa commande                    | Client           | Client                     | Une fois son panier constitué, un Client peut valider sa commande auprès d'un des points de vente après avoir choisi son point de retrait/livraison et son mode et sa méthode de paiement (sur place ou en ligne) |
| Consulter la position du livreur       | Client           | Client, Manager, Direction | Une fois que le statut d'une commande a été passé en « Prête » il est alors possible de voir sur une carte interactive Google Maps la position du livreur qui se chargera de la commande                          |

|   |         |  |  |
|---|---------|--|--|
| Vérifier la proximité d'un point de vente       | Client  | Visiteur, Client                       | Permet à tout utilisateur du site de vérifier la proximité d'un point de vente OC Pizza via une carte interactive Google Maps  |
| Choisir son point de livraison                  | Client  | Client                                 | Permet à un client de choisir son point de livraison lors d'une commande   |
| Choisir son mode et sa méthode de paiement      | Client  | Client                                 | Permet à un client de décider s'il veut payer sa commande en ligne ou bien sur place (en point de vente ou auprès du livreur)  |
| Payer sa commande en ligne                      | Client  | Client                                 | Permet à un client de procéder au paiement de sa commande en ligne   |
| Se connecter au Back-office (interface Employé) | Employé | Direction, Manager, Pizzaiolo, Livreur | Grâce à un compte Employé ou Administrateur, il est possible pour les collaborateurs d'OC Pizza de se connecter à l'interface de gestion de commandes et des points de vente                                       |
| Consulter la liste des commandes                | Employé | Direction, Manager, Pizzaiolo, Livreur | Permet aux employés de voir la liste des commandes Client en fonction de leur statut (Nouvelle, En préparation, Prête et Livrée)   |
| Changer le statut d'une commande                | Employé | Manager, Pizzaiolo, Livreur            | Permet aux employés de modifier le statut d'une commande afin de la faire avancer dans la chaîne de la production jusqu'à la livraison   |
| Modifier le menu                                | Employé | Direction                              | Permet aux membres de la direction d'OC Pizza de modifier les produits proposés et leur prix   |
| Consulter les données des points de vente       | Employé | Direction, Manager                     | Permet aux membres de la Direction de consulter l'ensemble des données de chaque point de vente (CA, ventes, stocks) et permet au Manager d'un des points de vente de vérifier les données de sa pizzeria OC Pizza |



|                          |         |           |  |
|--------------------------|---------|-----------|--|
| Consulter l'aide-mémoire | Employé | Pizzaiolo | Permet aux chef pizzaiolo de chaque point de vente de consulter l'aide-mémoire des recettes des pizzas dans le Back-office |
|--------------------------|---------|-----------|--|

## 5. Fiches de cas d'utilisation

### Cas n°1

**Nom** : Créer un compte (Package « interface client »)

**Acteur(s)** : Visiteur

**Description** : Permet à un utilisateur non enregistré de créer un compte client afin de pouvoir passer commande chez OC Pizza

**Auteur** : Vincent Moulin

**Date(s)** : 08/07/20 (première rédaction)

**Préconditions** : accéder au site web du réseau de pizzerias OC Pizza

**Démarrage** : Le Visiteur a demandé la page « Créer un compte client »

#### Le scénario nominal

| Etapes du scénario | Utilisateur   | Système   |
|--------------------|---|---|
| 1.                 |   | Le système affiche une page avec un formulaire contenant plusieurs champs (Nom, Prénom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone, choix de mot de passe et confirmation de mot de passe) |
| 2.                 | L'utilisateur rentre ses informations dans les champs de formulaire                                   |   |
| 3.                 | L'utilisateur clique sur le bouton « Valider » pour envoyer les informations du formulaire au système |   |
| 4.                 |   | Le système valide que l'adresse email utilisée n'est pas déjà enregistrée dans sa base de données   |
| 5.                 |   | Le système valide l'inscription en envoyant un email de confirmation au nouveau Client ainsi qu'une confirmation visuelle après la page de validation   |

6. L'utilisateur peut à présent se connecter avec son compte Client en utilisant son adresse email et son mot de passe

### **Les scénarii alternatifs**

- 2.a L'utilisateur rentre des informations non valides dans l'un des champs de formulaire  
3.a L'utilisateur décide d'annuler la création de compte en cliquant sur le bouton « Annuler »  
4.a Le système détecte que l'adresse email fournie est déjà utilisée dans sa base de données  
4.b Le système propose à l'utilisateur de retrouver son mot de passe perdu si l'adresse email est déjà enregistrée dans le système

### **Fin et post conditions**

#### **Fin:**

- Scénario nominal : A l'étape 6 sur décision de l'utilisateur
- Scénarii alternatifs : aux étapes 3.a et 4.b sur décision de l'utilisateur

#### **Post conditions :**

Le visiteur possède maintenant un compte Client qui est enregistrée dans la base de données du système d'OC Pizza

### **Compléments**

#### **Ergonomie :**

- L'étiquette de chaque champ de formulaire indique si la saisie est obligatoire.
- Le format de saisie des champs de formulaire qui le nécessitent est indiqué
- L'utilisateur est averti lorsqu'une saisie est sensible à la casse.
- Chaque étiquette de formulaire est visuellement rattachée au champ qu'elle décrit.
- En cas de rejet des données saisies dans le formulaire, les champs contenant les données rejetées sont indiqués à l'utilisateur.

#### **Performance attendue :**

La validation du formulaire par le système, une fois le bouton « valider » cliqué, doit se faire en moins de 10 secondes.

La validation de la création du compte doit systématiquement être suivie par une confirmation visuelle et par mail à l'utilisateur. Ce qui implique un serveur et une base de données robuste.

#### **Problèmes non résolus :**

Est-il souhaitable que la gestion de la comparaison entre l'adresse du client et celui d'un point de vente se fasse à la création de compte ou plutôt lors du passage de la commande ?

Sachant qu'un client peut avoir enregistré une adresse dans son compte client, mais se faire livrer à une autre adresse de son choix

## Cas n°2

**Nom** : Consulter le menu (Package « interface client »)

**Acteur(s)** : Visiteur, Client

**Description** : Permet à un utilisateur non enregistré ou enregistré de consulter le menu des produits proposés par OC Pizza

**Auteur** : Vincent Moulin

**Date(s)** : 13/07/20 (première rédaction)

**Préconditions** : accéder au site web du réseau de pizzerias OC Pizza

**Démarrage** : Le Visiteur a demandé la page « Consulter le menu »

### Le scénario nominal

| Etapes du scénario | Utilisateur   | Système  |
|--------------------|---|--|
| 1.                 | L'utilisateur a cliqué sur la rubrique « Consulter le Menu »                  |  |
| 2.                 |   | Le Système affiche la liste des produits proposés par les points de vente  |
| 3.                 | L'utilisateur sélectionne une catégorie de produits                           |  |
| 4.                 |   | Le système affiche une description sommaire et une photo pour chaque produit trouvé de la catégorie sélectionnée |
| 5.                 | L'utilisateur peut sélectionner un produit en particulier parmi ceux affichés |  |
| 6.                 |   | Le système affiche les informations détaillées du produit choisi   |
| 7.                 | L'utilisateur peut ensuite quitter la fiche détaillée du produit              |  |
| 8.                 |   | Le système renvoi alors de nouveau la page de la catégorie précédemment sélectionnée                             |

### Les scénarii alternatifs

3.a L'utilisateur décide de quitter la consultation de la catégorie de produits choisie.

3.b L'utilisateur décide de quitter la consultation du menu.

5.a L'utilisateur décide de quitter la consultation de la catégorie de produits choisie.

5.b L'utilisateur décide de quitter la consultation du menu.

7.a L'utilisateur décide de quitter la consultation de la catégorie de produits choisie.

7.b L'utilisateur décide de quitter la consultation du menu.

## **Fin et post conditions**

### **Fin:**

- Scénario nominal : aux étapes 3,5 ou 7 sur décision de l'utilisateur

### **Post conditions :**

Aucune

## **Compléments**

### **Ergonomie :**

L'affichage du menu devra se faire sur une seule page avec du défilement vertical

Un système de liens d'accès rapide en début de menu permettra d'accéder directement à une catégorie de produits dans le menu

### **Performance attendue :**

L'affichage du menu complet doit se faire en moins de 10 secondes.

### **Problèmes non résolus :**

Voulons-nous également fournir la possibilité aux utilisateurs de télécharger l'ensemble du menu sous la forme d'un fichier PDF afin de l'imprimer ou de le consulter hors ligne ?

### Cas n°3

**Nom :** Se connecter à son compte client (Package « interface client »)

**Acteur(s) :** Client

**Description :** Permet à un utilisateur enregistré d'accéder à son compte « Client »

**Auteur :** Vincent Moulin

**Date(s) :** 13/07/20 (première rédaction)

**Préconditions :** accéder au site web du réseau de pizzerias OC Pizza

**Démarrage :** Le Visiteur a demandé la page « Se connecter »

#### Le scénario nominal

| Etapes du scénario | Utilisateur   | Système  |
|--------------------|---|--|
| 1.                 | L'utilisateur a cliqué sur la rubrique « Se connecter »       |  |
| 2.                 |   | Le Système affiche les champs de formulaire « Adresse email client » et « Mot de passe »                                     |
| 3.                 | L'utilisateur rentre ses identifiants de connexion « Client » |  |
| 4.                 |   | Le système vérifie dans sa base de données que les identifiants sont corrects/existent                                       |
| 5.                 |   | Le système valide les informations fournies et connecte l'utilisateur à son compte « Client » avec une confirmation visuelle |

#### Les scénarii alternatifs

- 1.a L'utilisateur décide de quitter la page de connexion de compte
- 4.a Le système indique à l'utilisateur que l'adresse email et le mot de passe fournis ne correspondent pas
- 4.b Le système propose à l'utilisateur d'accéder à la section « mot de passe oublié ? » du site
- 4.c Le système indique à l'utilisateur que l'adresse email fournie n'est pas connue du système

#### Fin et post conditions

##### Fin:

- Scénario nominal : à l'étape 5 une fois l'utilisateur connecté à son compte « Client »

**Post conditions :**

L'utilisateur est à présent connecté et peut avoir accès à ses informations de compte client ou bien passer une nouvelle commande en ligne

**Compléments****Ergonomie :**

- L'utilisateur est averti lorsqu'une saisie est sensible à la casse.
- Chaque étiquette de formulaire est visuellement rattachée au champ qu'elle décrit.
- En cas de rejet des données saisies dans le formulaire, les champs contenant les données rejetées sont indiqués à l'utilisateur.

**Performance attendue :**

La connexion au compte client doit se faire quasi instantanément à la validation des informations de connexion

**Problèmes non résolus :**

## Cas n°4

**Nom :** Vérifier la proximité d'un point de vente (Package « interface client »)

**Acteur(s) :** Client, Visiteur, Système de Géolocalisation (Google Maps)

**Description :** Permet à un utilisateur du système de vérifier la proximité d'une adresse avec celle d'un des points de vente d'OC Pizza

**Auteur :** Vincent Moulin

**Date(s) :** 13/07/20 (première rédaction)

**Préconditions :** accéder au site web du réseau de pizzerias OC Pizza

### Démarrage :

- L'utilisateur a demandé la page « Vérifier la proximité d'un point de vente »

### Le scénario nominal

| Etapes du scénario | Utilisateur  | Système  |
|--------------------|--|--|
| 1.                 | L'utilisateur a cliqué sur la rubrique « Vérifier la proximité d'un point de vente »     |  |
| 2.                 |  | Le Système affiche un champ de formulaire demandant la ville ou le code postal de livraison  |
| 3.                 | L'utilisateur rentre un nom de ville ou un code postal et valide la saisie d'information |  |
| 4.                 |  | Le système interroge Google Maps (Géolocalisation) et lance une vérification de temps d'itinéraire entre la ville fournie et ses points de vente                             |
| 5.                 |  | Si la ville/CP fournis correspondent à la zone de livraison de l'un de points de vente, le système renvoi alors le nom du ou des points de vente à proximité à l'utilisateur |

### Les scénarii alternatifs

- 1.a L'utilisateur décide de quitter la page de vérification de proximité d'un point de vente
- 3.a L'utilisateur entre des informations non valides ou reconnues par le système
- 4.a Le système de géolocalisation met trop de temps à répondre au système OC Pizza
- 4.b Le système de géolocalisation indique que le temps de trajet entre les points de vente dépasse la limite fixée dans le système (ex : + de 20 minutes de trajet)

## Fin et post conditions

### Fin:

- Scénario nominal : à l'étape 5 une fois que le système a renvoyé un ou plusieurs points de vente à proximité
- Scénarii alternatifs : aux étapes 3.a, 4.a et 4.b avec une erreur détaillant le problème rencontré

### Post conditions :

L'utilisateur est à présent en mesure de savoir si un point de vente est à distance de livraison de la ville indiquée

## Compléments

### Ergonomie :

- L'utilisateur est averti lorsqu'une saisie est sensible à la casse.
- Chaque étiquette de formulaire est visuellement rattachée au champ qu'elle décrit.
- En cas de rejet des données saisies dans le formulaire, les champs contenant les données rejetées sont indiqués à l'utilisateur.
- En cas de délais de temps de réponse entre OC Pizza et Google Maps, l'utilisateur est invité à ressaisir sa demande avec un message explicite

### Performance attendue :

La vérification de proximité, une fois les informations fournies par l'utilisateur, doit s'effectuer en moins de 10 secondes

### Problèmes non résolus :

Afin de pouvoir paramétrer correctement le système, quelle serait la limite raisonnable de temps ou de distance entre un point de vente et une adresse client au-delà de laquelle le système indiquera à l'utilisateur qu'il se trouve hors zone de livraison d'OC Pizza ?



## Cas n°5

**Nom :** Créer son panier de commande (Package « interface client »)

**Acteur(s) :** Client

**Description :** Permet à un client de constituer son panier de commande en ajoutant les produits figurant au menu des pizzerias OC Pizza

**Auteur :** Vincent Moulin

**Date(s) :** 13/07/20 (première rédaction)

**Préconditions :** Être connecté avec son compte client

### Démarrage :

- L'utilisateur a demandé la page « Commander »

### Le scénario nominal

| Étapes du scénario | Utilisateur  | Système   |
|--------------------|--|---|
| 1.                 | L'utilisateur a cliqué sur la rubrique « Commander »   |   |
| 2.                 |  | Le Système affiche le menu des points de vente OC Pizza   |
| 3.                 | L'utilisateur sélectionne les produits qu'il souhaite commander en cliquant sur « Ajouter au panier »  |   |
| 4.                 |  | Le système enregistre en mémoire chaque article et leur quantité dans le panier et affiche un sous-total au fur et à mesure des ajouts de produits par le client                              |
| 5.                 | L'utilisateur valide son panier afin de passer à l'étape de choix de point de livraison et de paiement |   |
| 6.                 |  | Le système sauvegarde le panier en l'état et affiche le total à payer ainsi qu'un récapitulatif des articles avant de passer aux étapes de choix de la livraison et de la méthode de paiement |

### Les scénarii alternatifs

- 3.a L'utilisateur décide de modifier la quantité d'un produit
- 3.b L'utilisateur décide de retirer un produit de son panier
- 4.a Le système a rencontré un problème et n'arrive pas à ajouter un article au panier
- 5.a L'utilisateur décide d'annuler son panier en cours
- 6.a Le système a rencontré un problème et n'arrive pas à valider l'ensemble du panier

### **Fin et post conditions**

#### **Fin:**

- Scénario nominal : à l'étape 6 une fois que le système a affiché le récapitulatif du panier et le total à payer
- Scénarii alternatifs :
  - o Aux étapes, 4.a et 6.a avec une erreur détaillant le problème rencontré
  - o A l'étape 5.a avec un retour à la page d'accueil du site et un vidage du panier en cours

#### **Post conditions :**

L'utilisateur Client est à présent en mesure de choisir un point de livraison ou de retrait de commande et de procéder au choix de son mode et sa méthode de paiement

### **Compléments**

#### **Ergonomie :**

- L'utilisateur a la possibilité de modifier tout ou partie de son panier sans avoir à relancer le processus de commande (boutons +/- pour modifier les quantités par exemple)
- La section « Panier » du menu doit être visuellement séparée du menu lui-même afin de ne pas gêner la navigation et la recherche de produit en son sein

#### **Performance attendue :**

L'ajout de produits au panier doit se faire de façon quasi instantanée de façon à ne pas gêner la navigation dans le menu et le choix d'autres produits

#### **Problèmes non résolus :**

Quand est-il de la gestion d'éventuels code promo ou menu (Pizza + dessert + boisson par exemple) ? Est-il préférable de les gérer au moment de la validation du panier ou bien directement proposer l'ajout de Menu/Code promos dans la section Panier du menu ?

## Cas n°6

**Nom :** Valider sa commande (Package « interface client »)

**Acteur(s) :** Client, Système de Géolocalisation (Google Maps)

**Description :** Permet à un client de valider sa commande après validation de son point de retrait/livraison et de ses mode et méthode de paiement

**Auteur :** Vincent Moulin

**Date(s) :** 25/07/20 (première rédaction)

**Préconditions :**

- Avoir validé son point de retrait/livraison
- Avoir choisi un mode de paiement (en ligne ou sur place)

**Démarrage :**

- L'utilisateur a cliqué sur le bouton « Valider votre commande »

**Le scénario nominal**

| Étapes du scénario | Utilisateur   | Système   |
|--------------------|---|---|
| 1.                 | L'utilisateur a cliqué sur le bouton « Valider votre commande »         |   |
| 2.                 |   | Le Système affiche une demande de confirmation  |
| 3.                 | L'utilisateur clique sur « Valider » lors de la demande de confirmation |   |
| 4.                 |   | Le système crée une nouvelle demande de préparation de commande afin de rendre la commande visible par le Manager et/ou le Pizzaiolo du point de vente concerné |
| 5.                 |   | Le système envoie une confirmation visuelle de la prise en compte de la commande du Client  |
| 6.                 |   | Le système affiche une carte Google Maps entre le point de vente et l'adresse de livraison pour que le client puisse suivre la livraison de sa commande         |

**Les scénarii alternatifs**

1.a L'utilisateur décide d'annuler sa commande en cliquant sur « Annuler votre commande »

3.a L'utilisateur clique sur « Annuler » lors de la demande de confirmation

5.a Le système n'a pu créer la commande dans le système en raison d'un souci technique et renvoie un message d'erreur au client

6.a Le système de géolocalisation met trop de temps à répondre et un message d'erreur s'affiche en lieu et place de la carte Google Maps

## **Fin et post conditions**

### **Fin:**

- Scénario nominal : à l'étape 6 une fois que le système a renvoyé la confirmation de commande et affiché le suivi géolocalisé de la commande
- Scénarii alternatifs : aux étapes 1.a, 3.a, 5.a avec respectivement un message d'annulation de la commande ou une erreur détaillant le problème rencontré

### **Post conditions :**

L'utilisateur est à présent en mesure de savoir que sa commande a bien été prise en compte

## **Compléments**

### **Ergonomie :**

- L'ensemble du processus de commande étant un processus complexe, un fil d'Arianne doit être présent en haut de page avec le numéro/nom de l'étape en cours
- La fenêtre de demande de confirmation de la commande est une fenêtre modale et non un pop-up
- Les messages de confirmation, d'annulation ou d'erreur sont clairs et concis
- La carte Google Maps peut être zoomée / dézoomée par le Client
- En cas d'annulation de la commande par le Client, ce dernier peut reprendre son panier en l'état

### **Performance attendue :**

La validation de la commande et l'affichage du message de confirmation doit se faire en moins d'une minute

### **Problèmes non résolus :**

Souhaitons-nous également avoir une barre de progression de la préparation de la commande au moment de la validation et de l'affichage de la carte Google Maps afin de donner plus d'options de suivi au Client ?

## Cas n°7

**Nom :** Choisir son point de livraison (Package « interface client »)

**Acteur(s) :** Client, Système de Géolocalisation (Google Maps)

**Description :** Permet à un client de choisir l'adresse de livraison de sa commande

**Auteur :** Vincent Moulin

**Date(s) :** 25/07/20 (première rédaction)

**Préconditions :**

- Avoir créé le contenu de son panier de commande

**Démarrage :**

- L'utilisateur a cliqué sur le bouton « Valider mon panier » dans le panier de commande

**Le scénario nominal**

| Etapes du scénario | Utilisateur  | Système   |
|--------------------|--|---|
| 1.                 | L'utilisateur a cliqué sur le bouton « Valider mon panier » dans le panier de commande |   |
| 2.                 |  | Le Système affiche un récapitulatif du panier ainsi qu'un choix entre « Livraison » ou « Retrait en pizzeria »  |
| 3.                 | L'utilisateur sélectionne la Livraison à l'adresse de son choix                        |   |
| 4.                 |  | Le Système affiche un formulaire d'adresse de livraison au Client   |
| 5.                 | Le Client rentre son adresse de livraison (en livraison) et clique sur « Valider »     |   |
| 6.                 |  | Le Système vérifie grâce à Google Maps que l'adresse entrée par le Client est à portée de livraison             |
| 7.                 |  | Le Système envoie une confirmation des choix du Client  |
| 8.                 |  | Le Système affiche un bouton « Suivant » afin de passer à l'étape du choix du mode et de la méthode de paiement |

## Les scénarii alternatifs

3.a L'utilisateur décide d'annuler sa commande en cliquant sur « Annuler votre commande »

5.a L'utilisateur décide d'annuler sa commande en cliquant sur « Annuler votre commande »

6.a Le Système indique que l'adresse de livraison n'est pas disponible pour cette commande et renvoie l'utilisateur à la sélection du mode de réception de sa commande

8.a Le système a rencontré un problème et renvoie un message explicite au Client

## Fin et post conditions

### Fin:

- Scénario nominal : à l'étape 8 une fois que le système a renvoyé la confirmation du choix Client et affiché le bouton « Suivant » pour passer à l'étape de mode de paiement
- Scénarii alternatifs : aux étapes 3.a, 5.a, 8.a avec respectivement un message d'annulation de la commande ou une erreur détaillant le problème rencontré

### Post conditions :

L'utilisateur est à présent en mesure de savoir que sa commande sera bien livrée à l'adresse demandée et peut passer à l'étape du choix du mode de paiement

## Compléments

### Ergonomie :

- L'ensemble du processus de commande étant un processus complexe, un fil d'Arianne doit être présent en haut de page avec le numéro/nom de l'étape en cours
- Les messages de confirmation, d'annulation ou d'erreur sont clairs et concis
- L'utilisateur est averti lorsqu'une saisie est sensible à la casse.
- Chaque étiquette de formulaire est visuellement rattachée au champ qu'elle décrit.
- En cas de rejet des données saisies dans le formulaire, les champs contenant les données rejetées sont indiqués à l'utilisateur.
- Les choix proposés au client sont affichés sous la forme de boutons radios

### Performance attendue :

La validation de l'étape du choix entre livraison ou emporté et l'affichage du message de confirmation et du bouton « Suivant » doivent se faire en moins de 30 secondes

### Problèmes non résolus :

N/A

## Cas n°8

**Nom :** Choisir son mode et sa méthode de paiement (Package « interface client »)

**Acteur(s) :** Client,

**Description :** Permet à un client de décider s'il veut payer sa commande en ligne ou bien sur place (en point de vente ou auprès du livreur)

**Auteur :** Vincent Moulin

**Date(s) :** 27/07/20 (première rédaction)

**Préconditions :**

- Avoir créé le contenu de son panier de commande
- Avoir sélectionné sa méthode de retrait de commande

**Démarrage :**

- L'utilisateur a cliqué sur le bouton « Suivant » après avoir sélectionné un point de vente OC Pizza ou entré une adresse de livraison

### Le scénario nominal

| Etapes du scénario | Utilisateur   | Système   |
|--------------------|---|---|
| 1.                 | L'utilisateur a cliqué sur le bouton « Suivant » après avoir sélectionné un point de vente OC Pizza ou entré une adresse de livraison |   |
| 2.                 |   | Le Système affiche un choix de mode de paiement entre « Paiement en ligne » ou « Paiement sur place »   |
| 3.                 | L'utilisateur sélectionne l'un des deux choix qui lui sont proposés   |   |
| 4.                 | L'utilisateur valide son choix à l'aide du bouton « Valider le mode de paiement »   |   |
| 5.a                |   | En cas de sélection du choix « Paiement sur place », le Système renvoie un message de confirmation du choix et renvoie le Client sur la page de Confirmation de la commande |
| 5.b                |   | En cas de sélection du choix « Paiement en ligne », le Système envoie le Client sur la page de Paiement en ligne  |

## Les scénarii alternatifs

3.a L'utilisateur décide d'annuler sa commande en cliquant sur « Annuler votre commande »

5.c Le système a rencontré un problème et renvoie un message explicite au Client

## Fin et post conditions

### Fin:

- Scénario nominal : aux étapes 5.a ou 5.b une fois que le système a renvoyé la confirmation du choix Client et affiché le bouton « Confirmer » pour passer respectivement aux étapes de Confirmation de la commande ou du Paiement en ligne
- Scénarii alternatifs : aux étapes 3.a et 5.c avec respectivement un message d'annulation de la commande ou une erreur détaillant le problème rencontré

### Post conditions :

L'utilisateur est à présent en mesure de passer à la validation de sa commande en cas de paiement sur place, ou de passer à l'étape de paiement en ligne

## Compléments

### Ergonomie :

- L'ensemble du processus de commande étant un processus complexe, un fil d'Ariane doit être présent en haut de page avec le numéro/nom de l'étape en cours
- Les messages de confirmation, d'annulation ou d'erreur sont clairs et concis
- Les choix proposés au client sont affichés sous la forme de boutons radios

### Performance attendue :

La validation de l'étape du choix entre paiement en ligne ou sur place, et l'affichage du message de confirmation et du bouton « Suivant » doivent se faire en moins de 30 secondes

### Problèmes non résolus :

N/A



## Cas n°9

**Nom :** Payer sa commande en ligne (Package « interface client »)

**Acteur(s) :** Client, Système de paiement en ligne (type Ingenico ou Paypal)

**Description :** Permet à un client de procéder au paiement de sa commande en ligne

**Auteur :** Vincent Moulin

**Date(s) :** 28/07/20 (première rédaction)

**Préconditions :**

- Avoir sélectionné « Paiement en ligne » lors du choix du mode de paiement de la commande

**Démarrage :**

- L'utilisateur a cliqué sur le bouton « Suivant » après avoir sélectionné « Paiement en ligne » à l'étape du choix du mode de paiement

**Le scénario nominal**

| Etapas du scénario | Utilisateur   | Système   |
|--------------------|---|---|
| 1.                 | L'utilisateur a cliqué sur le bouton « Suivant » après avoir sélectionné « Paiement en ligne » à l'étape du choix du mode de paiement |   |
| 2.                 |   | Le Système affiche un choix de méthode de paiement de type Visa, Mastercard, Carte Bleue  |
| 3.                 | L'utilisateur sélectionne sa méthode de paiement appropriée   |   |
| 4.                 |   | Le Système affiche alors un formulaire d'entrée de données de Carte Bancaire  |
| 5                  | L'utilisateur rentre ses informations de Carte Bancaire et clique sur « Valider le paiement »   |   |
| 6.                 |   | Le système interroge le système de paiement bancaire (Ingenico, Paypal)   |
| 7.                 |   | Le système renvoie l'utilisateur sur la page de gestion de paiement de sa banque (ex : page 3D Secure) ou de Paypal (connexion compte Paypal) |

|  |   |
|--|---|
| 8.   | L'utilisateur procède aux étapes de validation du paiement auprès de son opérateur bancaire (Banque ou Paypal) en dehors du système |
| 9.   | Le système de Paiement en ligne valide la transaction puis renvoie l'utilisateur sur le Système OC Pizza                            |
| 10.  | Le système OC Pizza affiche alors un message de confirmation du paiement  |
| 11.  | Le Système OC Pizza renvoie l'utilisateur sur la page de validation de la commande  |
| <b>Les scénarii alternatifs</b>  |   |
| 3.a et 5.a L'utilisateur décide d'annuler sa commande en cliquant sur « Annuler votre commande »<br>3.b Le système a rencontré un problème et renvoie un message explicite au Client<br>6.b Le système de paiement ne répond pas et le système OC Pizza renvoie un message explicite au Client<br>8.b Le système de paiement rencontre un problème externe au système OC Pizza et renvoie l'utilisateur sur le site OC Pizza<br>8.c Le système de paiement indique que le paiement en ligne est refusé et renvoie l'utilisateur sur le site OC Pizza   |   |
| <b>Fin et post conditions</b>  |   |
| <b>Fin:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Scénario nominal : à l'étape 11, une fois que le système a renvoyé l'utilisateur la page de validation de la commande</li> <li>- Scénarii alternatifs : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Aux étapes 3.a et 5.a avec un message d'annulation de la commande</li> <li>o Aux étapes 8.b et 8.c avec un message indiquant que le paiement a été refusé par le système de paiement en ligne</li> </ul> </li> </ul>   |   |
| <b>Post conditions :</b><br>L'utilisateur est à présent en mesure de passer à la validation de sa commande   |   |
| <b>Compléments</b>   |   |
| <b>Ergonomie :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ensemble du processus de commande étant un processus complexe, un fil d'Ariane doit être présent en haut de page avec le numéro/nom de l'étape en cours</li> <li>- Les messages de confirmation, d'annulation ou d'erreur sont clairs et concis</li> <li>- Les choix proposés au client sont affichés sous la forme de boutons radios</li> <li>- Le passage vers le système externe de paiement en ligne ne doit pas se faire dans une fenêtre pop-up ou une nouvelle fenêtre du navigateur</li> <li>- La demande d'autorisation de paiement auprès de l'organisme bancaire n'a pas valeur de paiement définitif. La demande de prélèvement effective ne doit s'effectuer qu'au moment de la livraison/réception de la commande</li> </ul> |   |

**Performance attendue :**

La redirection vers la page externe du système de paiement en ligne doit s'effectuer en moins de 30 secondes

**Problèmes non résolus :**

Souhaitons nous proposer, en plus du choix du type de carte bancaire, la possibilité d'utiliser Paypal également comme méthode de paiement ? Ce qui impliquerait d'intégrer Ingenico et Paypal dans le système de paiement lors de la conception du site.

## Cas n°10

**Nom :** Payer sa commande sur place (Package « interface client »)

**Acteur(s) :** Client, système de paiement à la livraison/emporté (SumUp), Manager, Livreur

**Description :** Permet à un client de payer sa commande au moment de la livraison ou du retrait en point de vente

**Auteur :** Vincent Moulin

**Date(s) :** 28/07/20 (première rédaction)

**Préconditions :**

- Avoir une commande validée et « prête »

**Démarrage :**

- Le manager de point de vente ou le livreur utilisent le terminal de paiement SumUp pour facturer le client

**Le scénario nominal**

| Etapes du scénario | Utilisateur   | Système |
|--------------------|---|---------|
| 1.                 | Le manager de point de vente ou le livreur utilisent le terminal de paiement SumUp pour facturer le client                          |         |
| 2.                 | Le Client règle sa commande en Carte Bancaire ou en liquide au Manager ou au Livreur  |         |
| 3.                 | Le Manager ou le Livreur initie la procédure de paiement avec le terminal SumUp   |         |
| 4.                 | Le système de paiement SumUp vérifie la validité du paiement (Carte Bancaire)   |         |
| 5                  | Le système de paiement SumUp envoie une validation du paiement et la facture de la transaction au Système OC Pizza via son API REST |         |
| 6                  | Le système récupère la facture de la transaction SumUp via l'API REST et valide le statut de la commande comme « payée »            |         |

**Les scénarii alternatifs**

4.a SumUp refuse la transaction par Carte Bancaire du Client

5.a SumUp a rencontré un problème et ne peut envoyer la confirmation de la transaction a

## **Fin et post conditions**

### **Fin:**

- Scénario nominal : à l'étape 6 une fois que les deux systèmes ont communiqué via l'API REST pour mettre à jour le statut de la commande
- Scénarii alternatifs : aux étapes 4.a et 5.a avec des messages provenant directement du système SumUp

### **Post conditions :**

Le Client a récupéré sa commande et le livreur/manager a pu facturer le Client

## **Compléments**

### **Ergonomie :**

- La communication entre l'API REST de SumUp et le système OC Pizza doit se faire de façon transparente pour les utilisateurs humains du système OC Pizza

### **Performance attendue :**

La validation de la transaction avec un terminal SumUp est indépendante du système OC Pizza, toutefois le temps de mise à jour de la commande une fois les informations reçues de l'API SumUp par le système OC Pizza doit se faire en moins d'une minute

### **Problèmes non résolus :**

N/A

## Cas n°11

**Nom :** Modifier sa commande avant préparation en cas de paiement en ligne (Package « interface client »)

**Acteur(s) :** Client, le système de paiement en ligne

**Description :** Permet à un client de modifier sa commande tant que le pizzaiolo ne l'a pas marquée comme « En préparation »

**Auteur :** Vincent Moulin

**Date(s) :** 11/08/20 (première rédaction)

**Préconditions :**

- Avoir une commande validée

**Démarrage :**

- Le Client clique sur « Modifier ma commande » dans son suivi de commande

**Le scénario nominal**

| Etapes du scénario | Utilisateur  | Système  |
|--------------------|--|--|
| 1.                 | Le Client clique sur « Modifier ma commande » dans son suivi de commande |  |
| 2.                 |  | Le système vérifie que le statut de la commande n'est pas « En préparation » ou « Prête »  |
| 3.                 |  | Le système permet au client de modifier le contenu de sa commande et affiche un message lui indiquant que la précédente demande de facturation va être annulée et qu'un nouveau paiement devra s'effectuer |
| 4.                 | Le client modifie son panier et le valide à nouveau                      |  |
| 5                  |  | Le système modifie le contenu de la commande et met à jour cette dernière ainsi que le montant restant dû  |
| 6                  |  | Le système envoie une demande d'annulation de facturation auprès de l'organisme bancaire   |
|                    |  | Le système affiche un message au Client pour lui indiquer que sa commande a été modifiée avec succès et qu'il doit à nouveau effectuer une demande de paiement   |
| 7.                 |  | Le Système affiche un choix de méthode de paiement de type Visa, Mastercard, Carte Bleue   |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 8.  | L'utilisateur sélectionne sa méthode de paiement appropriée   |   |
| 9.  |   | Le Système affiche alors un formulaire d'entrée de données de Carte Bancaire  |
| 10.   | L'utilisateur rentre ses informations de Carte Bancaire et clique sur « Valider le paiement »                                       |   |
| 11.   |   | Le système interroge le système de paiement bancaire (Ingenico, Paypal)   |
| 12.   |   | Le système renvoie l'utilisateur sur la page de gestion de paiement de sa banque (ex : page 3D Secure) ou de Paypal (connexion compte Paypal) |
| 13.   | L'utilisateur procède aux étapes de validation du paiement auprès de son opérateur bancaire (Banque ou Paypal) en dehors du système |   |
| 14.   |   | Le système de Paiement en ligne valide la transaction puis renvoie l'utilisateur sur le Système OC Pizza                                      |
| 15.   |   | Le système OC Pizza affiche alors un message de confirmation du paiement  |
| 16.   |   | Le Système OC Pizza renvoie l'utilisateur sur la page de validation de la commande  |
| <b>Fin et post conditions</b>   |   |   |
| 4.a L'utilisateur décide d'annuler sa modification de commande<br>5.a Le système a rencontré un problème et renvoie un message explicite au Client<br>6.a Le système de paiement ne répond pas et le système OC Pizza renvoie un message explicite au Client – La modification de la commande est interrompue<br>14.a Le système de paiement rencontre un problème externe au système OC Pizza et renvoie l'utilisateur sur le site OC Pizza<br>14.b Le système de paiement indique que le paiement en ligne est refusé et renvoie l'utilisateur sur le site OC Pizza |   |   |
| <b>Fin:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Scénario nominal : à l'étape 16, une fois que le système a renvoyé l'utilisateur la page de validation de la commande</li> <li>- Scénarii alternatifs : <ul style="list-style-type: none"> <li>o A l'étape 4.a un message d'annulation de la modification de commande</li> <li>o Aux étapes 14.a et 14.b avec un message indiquant que le paiement a été refusé par le système de paiement en ligne</li> </ul> </li> </ul>   |   |   |

**Post conditions :**

- L'utilisateur est à présent en mesure de passer à la validation de sa commande

**Compléments****Ergonomie :**

- L'ensemble du processus de commande étant un processus complexe, un fil d'Ariane doit être présent en haut de page avec le numéro/nom de l'étape en cours
- Les messages de confirmation, d'annulation ou d'erreur sont clairs et concis
- Les choix proposés au client sont affichés sous la forme de boutons radios
- Le passage vers le système externe de paiement en ligne ne doit pas se faire dans une fenêtre pop-up ou une nouvelle fenêtre du navigateur
- La demande d'autorisation de paiement auprès de l'organisme bancaire n'a pas valeur de paiement définitif. La demande de prélèvement effective ne doit s'effectuer qu'au moment de la livraison/réception de la commande

**Performance attendue :**

- La redirection vers la page externe du système de paiement en ligne doit s'effectuer en moins de 30 secondes

**Problèmes non résolus :**

Souhaitons nous proposer, en plus du choix du type de carte bancaire, la possibilité d'utiliser Paypal également comme méthode de paiement ? Ce qui impliquerait d'intégrer Ingenico et Paypal dans le système de paiement lors de la conception du site.



## Cas n°12

**Nom :** Modifier sa commande avant préparation en cas de paiement à la réception (Package « interface client »)

**Acteur(s) :** Client

**Description :** Permet à un client de modifier sa commande tant que le pizzaiolo ne l'a pas marquée comme « En préparation »

**Auteur :** Vincent Moulin

**Date(s) :** 11/08/20 (première rédaction)

**Préconditions :**

- Avoir une commande validée

**Démarrage :**

- Le Client clique sur « Modifier ma commande » dans son suivi de commande

**Le scénario nominal**

| Étapes du scénario | Utilisateur  | Système  |
|--------------------|--|--|
| 1.                 | Le Client clique sur « Modifier ma commande » dans son suivi de commande |  |
| 2.                 |  | Le système vérifie que le statut de la commande n'est pas « En préparation » ou « Prête »  |
| 3.                 |  | Le système permet au client de modifier le contenu de sa commande  |
| 4.                 | Le client modifie son panier et le valide à nouveau                      |  |
| 5.                 |  | Le système modifie le contenu de la commande et met à jour cette dernière ainsi que le montant restant dû  |
| 6.                 |  | Le système affiche un message au Client pour lui indiquer que sa commande a été modifiée avec succès ainsi que le nouveau montant restant dû à la réception de la commande |

**Les scénarii alternatifs**

4.a L'utilisateur décide d'annuler sa modification de commande

5.a Le système a rencontré un problème et renvoie un message explicite au Client **st conditions**

**Fin:**

- Scénario nominal : à l'étape 16, une fois que le système a renvoyé l'utilisateur la page de validation de la commande

- Scénarii alternatifs :
  - o A l'étape 4.a un message d'annulation de la modification de commande
  - o Aux étapes 14.a et 14.b avec un message indiquant que le paiement a été refusé par le système de paiement en ligne

**Post conditions :**

- L'utilisateur est à présent en mesure de passer à la validation de sa commande

**Compléments****Ergonomie :**

- L'ensemble du processus de commande étant un processus complexe, un fil d'Arianne doit être présent en haut de page avec le numéro/nom de l'étape en cours
- Les messages de confirmation, d'annulation ou d'erreur sont clairs et concis
- Les choix proposés au client sont affichés sous la forme de boutons radios
- Le passage vers le système externe de paiement en ligne ne doit pas se faire dans une fenêtre pop-up ou une nouvelle fenêtre du navigateur
- La demande d'autorisation de paiement auprès de l'organisme bancaire n'a pas valeur de paiement définitif. La demande de prélèvement effective ne doit s'effectuer qu'au moment de la livraison/réception de la commande

**Performance attendue :**

- La modification de la commande dans le système comme à l'affichage pour le client doit se faire en moins de 30 secondes

**Problèmes non résolus :**

N/A

## Cas n°13

**Nom :** Choisir son point de vente pour une commande à emporter (Package « interface client »)

**Acteur(s) :** Client, Système de Géolocalisation (Google Maps)

**Description :** Permet à un client de choisir l'adresse du point de vente dans lequel il souhaite récupérer sa commande

**Auteur :** Vincent Moulin

**Date(s) :** 11/08/20 (première rédaction)

**Préconditions :**

- Avoir créé le contenu de son panier de commande

**Démarrage :**

- L'utilisateur a cliqué sur le bouton « Valider mon panier » dans le panier de commande

**Le scénario nominal**

| Etapes du scénario | Utilisateur  | Système   |
|--------------------|--|---|
| 1.                 | L'utilisateur a cliqué sur le bouton « Valider mon panier » dans le panier de commande |   |
| 2.                 |  | Le Système affiche un récapitulatif du panier ainsi qu'un choix entre « Livraison » ou « Retrait en pizzeria »  |
| 3.                 | L'utilisateur sélectionne le « Retrait en pizzeria »                                   |   |
| 4.                 |  | En cas de commande à retirer en point de vente, le Système affiche la liste des pizzerias OC Pizza              |
| 5.                 | Le Client choisi alors sa pizzeria et clique sur « Valider »                           |   |
| 6.                 |  | Le Système vérifie que le point de vente sélectionné est disponible pour traiter la commande                    |
| 7.                 |  | Le Système envoie une confirmation des choix du Client  |
| 8.                 |  | Le Système affiche un bouton « Suivant » afin de passer à l'étape du choix du mode et de la méthode de paiement |

**Les scénarii alternatifs**

3.a L'utilisateur décide d'annuler sa commande en cliquant sur « Annuler votre commande »

5.a L'utilisateur décide d'annuler sa commande en cliquant sur « Annuler votre commande »

6.a Le Système indique que le point de vente choisi n'est pas disponible pour cette commande et renvoie l'utilisateur à la sélection du mode de réception de sa commande

8.a Le système a rencontré un problème et renvoie un message explicite au Client

### **Fin et post conditions**

#### **Fin:**

- Scénario nominal : à l'étape 8 une fois que le système a renvoyé la confirmation du choix Client et affiché le bouton « Suivant » pour passer à l'étape de mode de paiement
- Scénarii alternatifs : aux étapes 3.a, 5.a, 8.a avec respectivement un message d'annulation de la commande ou une erreur détaillant le problème rencontré

#### **Post conditions :**

L'utilisateur est à présent en mesure de savoir que sa commande sera bien à retirer dans la pizzeria sélectionnée

### **Compléments**

#### **Ergonomie :**

- L'ensemble du processus de commande étant un processus complexe, un fil d'Ariane doit être présent en haut de page avec le numéro/nom de l'étape en cours
- Les messages de confirmation, d'annulation ou d'erreur sont clairs et concis
- L'utilisateur est averti lorsqu'une saisie est sensible à la casse.
- Chaque étiquette de formulaire est visuellement rattachée au champ qu'elle décrit.
- En cas de rejet des données saisies dans le formulaire, les champs contenant les données rejetées sont indiqués à l'utilisateur.
- Les choix proposés au client sont affichés sous la forme de boutons radios (Livraison ou à Emporter, choix des points de vente)

#### **Performance attendue :**

La validation de l'étape du choix entre livraison ou emporté et l'affichage du message de confirmation et du bouton « Suivant » doivent se faire en moins de 30 secondes

#### **Problèmes non résolus :**

N/A

## Cas n°14

**Nom :** Se connecter au back-office (Package « interface employé »)

**Acteur(s) :** Livreur, Pizzaiolo, Manager, Direction

**Description :** Permet à un employé de se connecter à son compte dans le système et lui donne accès à la partie « Back-office »

**Auteur :** Vincent Moulin

**Date(s) :** 11/08/20 (première rédaction)

**Préconditions :**

- Avoir un compte employé et ses identifiants

**Démarrage :**

- L'employé d'OC Pizza a demandé la page « Se connecter » du Back-Office

**Le scénario nominal**

| Etapes du scénario | Utilisateur  | Système   |
|--------------------|--|---|
| 1.                 | L'employé d'OC Pizza a demandé la page « Se connecter » du Back-Office » |   |
| 2.                 |  | Le Système affiche les champs de formulaire « Adresse email employé » et « Mot de passe »             |
| 3.                 | L'employé rentre ses identifiants de connexion                           |   |
| 4.                 |  | Le système vérifie dans sa base de données que les identifiants sont corrects/existent                |
| 5.                 |  | Le système valide les informations fournies et connecte l'utilisateur à son compte employé d'OC Pizza |

**Les scénarii alternatifs**

- 1.a L'utilisateur décide de quitter la page de connexion de compte
- 4.a Le système indique à l'utilisateur que l'adresse email et le mot de passe fournis ne correspondent pas
- 4.b Le système propose à l'utilisateur d'accéder à la section « mot de passe oublié ? » du site
- 4.c Le système indique à l'utilisateur que l'adresse email fournie n'est pas connue du système

**Fin :**

Scénario nominal : à l'étape 5 une fois l'utilisateur connecté à son compte « Employé »

**Post conditions :**

L'utilisateur est à présent connecté et peut avoir accès à ses informations de compte Employé

## Compléments

### Ergonomie :

- L'utilisateur est averti lorsqu'une saisie est sensible à la casse.
- Chaque étiquette de formulaire est visuellement rattachée au champ qu'elle décrit.
- En cas de rejet des données saisies dans le formulaire, les champs contenant les données rejetées sont indiqués à l'utilisateur.

### Performance attendue :

- La connexion au compte employé doit se faire quasi instantanément à la validation des informations de connexion

### Problèmes non résolus :

## Cas n°15

**Nom :** Consulter la liste des commandes en cours (Package « interface employé »)

**Acteur(s) :** Livreur, Pizzaiolo, Manager

**Description :** Permet à un employé connecté au Back-Office de consulter la liste des commandes actives dans son point de vente

**Auteur :** Vincent Moulin

**Date(s) :** 11/08/20 (première rédaction)

**Préconditions :**

- Être connecté à son compte employé

**Démarrage :**

- L'employé d'OC Pizza a demandé la page « Commandes actives » du Back-office

**Le scénario nominal**

| Étapes du scénario | Utilisateur   | Système   |
|--------------------|---|---|
| 1.                 | L'employé d'OC Pizza a demandé la page « Commandes actives » du Back-office |   |
| 2.                 |   | Le Système recherche les commandes Clients actives du point de vente de l'employé                               |
| 3.                 |   | Le Système affiche la liste des commandes actives en permettant à l'employé de les trier par date ou par statut |

**Les scénarii alternatifs**

1.a L'utilisateur décide de quitter la page des commandes en cours

2.a Le Système ou la base de données a rencontré une erreur et affiche un message explicite

**Fin :**

Scénario nominal : à l'étape 3 une fois que l'employé a pu obtenir la liste des commandes actives dans son point de vente

**Post conditions :**

L'employé est à présent en mesure de filtrer la liste des commandes actives et de cliquer sur une commande en particulier pour en afficher les détails ou la traiter

**Compléments**

**Ergonomie :**

- La liste de commandes actives ordonne par défaut les commandes de la plus ancienne à la plus récente
- La liste des commandes actives peut être ordonnée différemment d'une simple clique sur le titre des colonnes « date », « statut », « nom de famille » ou « numéro de commande »

**Performance attendue :**

- L'affichage de la liste des commandes actives doit se faire en moins de 30 secondes

**Problèmes non résolus :**



## Cas n°16

**Nom :** Changer le statut d'une commande (Package « interface employé »)

**Acteur(s) :** Livreur, Pizzaiolo, Manager

**Description :** Permet à un employé connecté au Back-Office de modifier le statut d'une commande active

**Auteur :** Vincent Moulin

**Date(s) :** 11/08/20 (première rédaction)

**Préconditions :**

- Avoir affiché la commande dont le statut doit être modifié

**Démarrage :**

- L'employé d'OC Pizza a cliqué sur une commande donnée dans la liste des commandes actives du point de vente

**Le scénario nominal**

| Etapes du scénario | Utilisateur   | Système  |
|--------------------|---|--|
| 1.                 | L'employé d'OC Pizza a cliqué sur une commande donnée dans la liste des commandes actives du point de vente |  |
| 2.                 |   | Le Système recherche dans la base de données la commande à afficher                                      |
| 3.                 |   | Le Système affiche les détails de la commande  |
| 4.                 | L'employé clique sur le menu déroulant du statut de la commande   |  |
| 5.                 | L'employé clique ensuite sur le nouveau statut de la commande (ex : En préparation pour un Pizzaiolo)       |  |
| 6.                 |   | Le système affiche une fenêtre modale de confirmation  |
| 7.                 | L'employé clique sur « Valider »  |  |
| 8.                 |   | Le système change le statut de la commande dans la base de données                                       |
| 9.                 |   | Le système affiche le changement de statut de la commande avec un message de confirmation pour l'Employé |

**Les scénarii alternatifs**

1.a L'utilisateur décide de quitter la page des commandes actives

2.a Le système ou la base de données ont rencontré un problème et le système affiche un message d'erreur explicite

7.a L'employé clique sur « Annuler » lors de l'affichage de la fenêtre de confirmation du changement de statut

**Fin :**

Scénario nominal : à l'étape 9 une fois que l'employé a pu obtenir la confirmation visuelle du système que le changement a bien été effectué

**Post conditions :**

Le statut de la commande sélectionnée a bien été modifiée

**Compléments**

**Ergonomie :**

- Le menu déroulant de choix des statuts de commande est ordonné dans la chronologie d'une commande : En attente > En préparation > Prête > Livrée

**Performance attendue :**

- Le changement de statut et l'affichage de son message de confirmation doivent se faire de façon quasi instantanée

**Problèmes non résolus :**

N/A

## Cas n°17

**Nom :** Encaisser le client en CB sur place (Package « interface employé »)

**Acteur(s) :** Client, Livreur, Manager, Système de paiement sur place (SumUp)

**Description :** Permet à un employé connecté au Back-Office d'encaisser le client en CB si ce dernier a choisi le paiement de la commande lors de la réception

**Auteur :** Vincent Moulin

**Date(s) :** 11/08/20 (première rédaction)

**Préconditions :**

- Avoir affiché la commande dont l'encaissement n'a pas été effectué

**Démarrage :**

- L'employé d'OC Pizza a cliqué sur la commande du client dans la liste des commandes actives du point de vente

**Le scénario nominal**

| Etapes du scénario | Utilisateur  | Système  |
|--------------------|--|--|
| 1.                 | L'employé (Manager ou Livreur) d'OC Pizza a cliqué sur la commande du client dans la liste des commandes actives du point de vente |  |
| 2.                 |  | Le Système recherche dans la base de données la commande à afficher  |
| 3.                 |  | Le Système affiche les détails de la commande  |
| 4.                 | L'employé clique sur « Encaisser le client » en CB   |  |
| 5.                 |  | Le système communique avec l'API Payment Switch de SumUp pour lancer la facturation du client par carte bancaire |
| 6.                 | L'employé tend alors le terminal de paiement SumUp au Client   |  |
| 7.                 | Le Client insère sa Carte Bancaire et rentre son code PIN  |  |
| 8.                 |  | Le terminal SumUp vérifie les informations bancaire et valide la transaction                                     |
| 9.                 |  | L'API SumUp renvoie l'information au Système OC Pizza pour confirmer que la transaction bancaire est autorisée   |

|   |  |
|---|--|
| 10.   | Le Système OC Pizza valide l'encaissement de la commande |
| <b>Les scénarii alternatifs</b>   |  |
| 2.a Le système ou la base de données ont rencontré un problème et le système affiche un message d'erreur explicite<br>5.a Le système n'arrive pas à communiquer avec le système de paiement SumUp et affiche un message d'erreur explicite<br>8.a Le terminal SumUp indique que le paiement par carte bancaire a été refusé<br>8.b Le terminal SumUp indique que le code PIN est faux |  |
| <b>Fin :</b><br>Scénario nominal : à l'étape 9 une fois que l'employé a pu obtenir la confirmation visuelle du système que l'encaissement a été validé et qu'il peut alors remettre sa commande au client   |  |
| <b>Post conditions :</b><br>Le client a récupéré sa commande, celle-ci est payée et peut-être marquée comme « livrée » dans le système  |  |
| <b>Compléments</b>  |  |
| <b>Ergonomie :</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ensemble du processus de paiement doit s'effectuer de façon transparente pour le Client via le terminal de paiement SumUp sans intervention de sa part sur son compte en ligne</li> </ul>  |  |
| <b>Performance attendue :</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- La communication entre les systèmes OC Pizza et SumUp doit se faire de façon quasi instantanée mais reste tout de même sujette à la disponibilité du service SumUp</li> </ul>   |  |
| <b>Problèmes non résolus :</b><br>L'API de SumUp permet de générer automatiquement des factures envoyées au client par email ou sms (son choix sur le terminal). Souhaitons-nous laisser cette option ou la remplacer par une facture personnalisée OC Pizza ? Ce qui est tout à fait faisable via les paramètres de l'API SumUp.   |  |

## Cas n°18

**Nom :** Encaisser le client en Espèces sur place (Package « interface employé »)

**Acteur(s) :** Client, Livreur, Manager, Système de paiement sur place (SumUp)

**Description :** Permet à un employé connecté au Back-Office d'encaisser le client en Espèces si ce dernier a choisi le paiement de la commande lors de la réception

**Auteur :** Vincent Moulin

**Date(s) :** 12/08/20 (première rédaction)

**Préconditions :**

- Avoir affiché la commande dont l'encaissement n'a pas été effectué

**Démarrage :**

- L'employé d'OC Pizza a cliqué sur la commande du client dans la liste des commandes actives du point de vente

**Le scénario nominal**

| Etapes du scénario | Utilisateur  | Système  |
|--------------------|--|--|
| 1.                 | L'Employé (Manager ou Livreur) d'OC Pizza a cliqué sur la commande du client dans la liste des commandes actives du point de vente |  |
| 2.                 |  | Le Système recherche dans la base de données la commande à afficher  |
| 3.                 |  | Le Système affiche les détails de la commande  |
| 4.                 | L'Employé clique sur « Encaisser le client » en Espèces  |  |
| 5.                 | L'Employé encaisse le client en espèces en rentrant le montant de la facture sur le terminal de paiement SumUp                     |  |
| 6.                 | Le Client donne ses espèces à l'Employé  |  |
| 7.                 | L'employé tend alors le terminal de paiement SumUp au Client   |  |
| 8.                 | Le Client peut alors décider de recevoir sa facture par SMS ou par Email en rentrant ses informations sur le terminal              |  |
| 9.                 |  | L'API SumUp renvoie l'information au Système OC Pizza pour confirmer que la transaction en espèces a eu lieu |

|  |  |
|--|--|
| 10.  | Le Système OC Pizza valide l'encaissement de la commande |
| <b>Les scénarii alternatifs</b>  |  |
| <p>2.a Le système ou la base de données ont rencontré un problème et le système affiche un message d'erreur explicite</p> <p>9.a SumUp n'arrive pas à communiquer avec le système OC Pizza et le statut de la transaction n'est pas mis à jour</p>   |  |
| <p><b>Fin :</b></p> <p>Scénario nominal : à l'étape 9 une fois que l'employé a pu obtenir la confirmation visuelle du système que l'encaissement a été validé et qu'il peut alors remettre sa commande au client</p>   |  |
| <p><b>Post conditions :</b></p> <p>Le client a récupéré sa commande, celle-ci est payée et peut-être marquée comme « livrée » dans le système</p>  |  |
| <b>Compléments</b>   |  |
| <p><b>Ergonomie :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ensemble du processus de paiement doit s'effectuer de façon transparente pour le Client via le terminal de paiement SumUp sans intervention de sa part sur son compte en ligne</li> </ul>   |  |
| <p><b>Performance attendue :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La communication entre les systèmes OC Pizza et SumUp doit se faire de façon quasi instantanée mais reste tout de même sujette à la disponibilité du service SumUp</li> </ul>  |  |
| <p><b>Problèmes non résolus :</b></p> <p>L'API de SumUp permet de générer automatiquement des factures envoyées au client par email ou sms (son choix sur le terminal). Souhaitons-nous laisser cette option ou la remplacer par une facture personnalisée OC Pizza ? Ce qui est tout à fait faisable via les paramètres de l'API SumUp.</p> |  |

## Cas n°19

**Nom :** Enregistrer une commande pour un client au téléphone ou sur place (Package « interface employé »)

**Acteur(s) :** Manager

**Description :** Permet à un Manager de point de vente connecté au Back-Office de créer une commande pour un client qu'il ait un compte OC Pizza ou pas

**Auteur :** Vincent Moulin

**Date(s) :** 12/08/20 (première rédaction)

**Préconditions :**

- Être connecté à son compte employé OC Pizza sur le Back-office et avoir demandé la fonction « Créer une commande »

**Démarrage :**

- L'Employé d'OC Pizza a cliqué sur « Créer une commande » dans le Back-office

**Le scénario nominal**

| Etapes du scénario | Utilisateur   | Système   |
|--------------------|---|---|
| 1.                 | L'Employé d'OC Pizza a cliqué sur « Créer une commande » dans le Back-office                                    |   |
| 2.                 |   | Le Système affiche alors un formulaire de création de commande  |
| 3.                 | L'Employé rentre les informations du client dans le formulaire  |   |
| 4.                 |   | Le Système vérifie si un compte Client existe et lie la commande à ce compte le cas échéant                                 |
| 5.                 | L'Employé valide les informations du Client et clique sur « Valider »   |   |
| 6.                 |   | Le Système affiche un message de confirmation visuel et affiche ensuite l'interface de constitution d'un panier de commande |
| 7.                 | L'Employé remplit alors le panier du Client à sa place dans l'interface de commande proposée par le Back-Office |   |
| 8.                 | L'Employé valide le panier du Client  |   |
| 9.                 |   | Le Système OC Pizza renvoie une confirmation visuelle à l'Employé que la commande a bien été créée                          |

|  |  |
|--|--|
| 10.  | Le Système OC Pizza place la nouvelle commande dans le statut « En attente » pour qu'elle puisse être traitée par le Pizzaiolo |
| <b>Les scénarii alternatifs</b>  |  |
| 2.a, 4.a et 6.a Le système ou la base de données ont rencontré un problème et le système affiche un message d'erreur explicite   |  |
| <b>Fin :</b><br>Scénario nominal : à l'étape 9 une fois que l'employé a pu obtenir la confirmation visuelle du système que la commande du Client a bien été prise en compte  |  |
| <b>Post conditions :</b><br>Le client a la confirmation que sa commande a été prise en compte et l'Employé peut lui annoncer (téléphone ou de visu) un temps estimé avant qu'elle ne soit prête  |  |
| <b>Compléments</b>   |  |
| <b>Ergonomie :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ensemble du processus de création de panier Client doit réutiliser l'interface déjà proposée aux clients dans la partie « Interface Client »</li> <li>- L'étiquette de chaque champ de formulaire indique si la saisie est obligatoire.</li> <li>- Le format de saisie des champs de formulaire qui le nécessitent est indiqué</li> <li>- L'utilisateur est averti lorsqu'une saisie est sensible à la casse.</li> <li>- Chaque étiquette de formulaire est visuellement rattachée au champ qu'elle décrit.</li> <li>- En cas de rejet des données saisies dans le formulaire, les champs contenant les données rejetées sont indiqués à l'utilisateur.</li> </ul> |  |
| <b>Performance attendue :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La recherche d'un Client existant dans la base de données doit se faire quasi instantanément</li> </ul>   |  |
| <b>Problèmes non résolus</b><br>N/A  |  |



## Cas n°20

**Nom :** Consulter l'aide-mémoire des recettes OC Pizza (Package « interface employé »)

**Acteur(s) :** Pizzaiolo

**Description :** Permet à un Pizzaiolo de vérifier la composition d'une pizza

**Auteur :** Vincent Moulin

**Date(s) :** 12/08/20 (première rédaction)

**Préconditions :**

- Être connecté à son compte employé OC Pizza sur le Back-office et avoir demandé la fonction « Aide-mémoire »

**Démarrage :**

- L'Employé d'OC Pizza a cliqué sur « Aide-mémoire » dans le Back-office

**Le scénario nominal**

| Etapes du scénario | Utilisateur  | Système   |
|--------------------|--|---|
| 1.                 | L'Employé d'OC Pizza a cliqué sur « Aide-mémoire » dans le Back-office             |   |
| 2.                 |  | Le Système affiche alors la liste des pizzas qui sont au menu des points de vente en ce moment    |
| 3.                 | L'Employé clique alors sur le nom de la pizza dont il souhaite vérifier la recette |   |
| 4.                 |  | Le Système recherche la pizza dans la base de données et en affiche les ingrédients et la recette |

**Les scénarii alternatifs**

2.a, 4.a Le système ou la base de données ont rencontré un problème et le système affiche un message d'erreur explicite

**Fin :**

Scénario nominal : à l'étape 4 une fois que l'employé a pu obtenir la recette et les ingrédients recherchés

**Post conditions :**

L'employé a la possibilité de retourner sur la liste des pizzas disponibles dans l'aide-mémoire à l'aide d'un bouton explicite

**Compléments**

**Ergonomie :**

- L'ensemble du processus de création de panier Client doit réutiliser l'interface déjà proposée aux clients dans la partie « Interface Client »
- Les pizzas doivent être classée par ordre alphabétique
- Un Champ de recherche textuelle est également disponible pour filtrer la liste des pizzas disponibles

**Performance attendue :**

- La recherche d'une recette existante dans la base de données doit se faire quasi instantanément

**Problèmes non résolus**

Dans un souci d'hygiène, souhaitons nous mettre en place une interface toute particulière pour cet aide-mémoire de façon à pouvoir l'utiliser sur une tablette fixée à un mur avec un moindre nombre de mouvements du doigt sur l'écran (Photos avec nom de la recette dans des vignettes par exemple) ?

Il serait également possible de chercher une solution technique qui permettrait aux pizzaiolos de chercher une recette simplement à l'aide de la voix.

## Cas n°21

**Nom :** Consulter les données des points de vente OC Pizza (Package « interface employé »)

**Acteur(s) :** Direction, Manager

**Description :** Permet à la Direction de vérifier les informations des points de vente OC pizza ou à un Manager de vérifier les données de son point de vente

**Auteur :** Vincent Moulin

**Date(s) :** 12/08/20 (première rédaction)

**Préconditions :**

- Être connecté à son compte employé Direction ou Manager OC Pizza sur le Back-office et avoir demandé la fonction « Consulter les données des points de vente »

**Démarrage :**

- L'Employé d'OC Pizza a cliqué sur « Consulter les données des points de vente » dans le Back-office

**Le scénario nominal**

| Etapes du scénario | Utilisateur   | Système  |
|--------------------|---|--|
| 1.                 | L'Employé d'OC Pizza a cliqué sur « Consulter les données des points de vente » dans le Back-office |  |
| 2.                 |   | Le Système vérifie le niveau de permissions du compte employé et affiche une liste du ou des points de vente qui lui sont visibles                 |
| 3.                 | L'Employé clique alors sur le point de vente dont il souhaite vérifier les données                  |  |
| 4.                 |   | Le Système interroge la base de données sur le point de vente sélectionné  |
| 5.                 |   | Le Système affiche à l'utilisateur les données suivantes : chiffre d'affaire, nombre de ventes et quantité des stocks d'ingrédients et de produits |

**Les scénarii alternatifs**

2.a, 4.a Le système ou la base de données ont rencontré un problème et le système affiche un message d'erreur explicite

2.b Le système indique à l'employé qu'il n'a pas le niveau de permissions adéquate pour atteindre la section demandée du Back-office

**Fin :**

Scénario nominal : à l'étape 5 une fois que l'employé a pu obtenir les données du point de vente concerné

**Post conditions :**

L'employé a la possibilité de retourner sur la liste des pizzas disponibles dans l'aide-mémoire à l'aide d'un bouton explicite

**Compléments****Ergonomie :**

- L'ensemble du processus de création de panier Client doit réutiliser l'interface déjà proposée aux clients dans la partie « Interface Client »
- Les pizzas doivent être classées par ordre alphabétique
- Un Champ de recherche textuelle est également disponible pour filtrer la liste des pizzas disponibles

**Performance attendue :**

- La recherche d'une recette existante dans la base de données doit se faire quasi instantanément

**Problèmes non résolus**

- Est-il préférable de demander aux Managers des points de vente de mettre à jour manuellement les stocks de leur point de vente, ou le système doit-il calculer automatiquement le stock en se basant sur les informations des commandes des clients ?
- Quel niveau de détail souhaitons-nous apporter à la fonction de Business Intelligence du Back-office (visualisation d'ensemble ou bien sections détaillées pour le CA, les stocks ou encore les ventes) ?

## Cas n°22

**Nom :** Modifier le menu des points de vente OC Pizza (Package « interface employé »)

**Acteur(s) :** Direction

**Description :** Permet à la Direction du groupe de modifier le menu disponible qui sera affiché en ligne pour les clients

**Auteur :** Vincent Moulin

**Date(s) :** 12/08/20 (première rédaction)

**Préconditions :**

- Être connecté à son compte employé Direction OC Pizza sur le Back-office et avoir demandé la fonction « Modifier le Menu »

**Démarrage :**

- L'Employé d'OC Pizza a cliqué sur « Modifier le Menu » dans le Back-office

**Le scénario nominal**

| Etapes du scénario | Utilisateur   | Système  |
|--------------------|---|--|
| 1.                 | L'Employé d'OC Pizza a cliqué sur « Modifier le Menu » dans le Back-office    |  |
| 2.                 |   | Le Système vérifie le niveau de permissions du compte employé et affiche l'ensemble du menu actuellement disponible dans les points de vente |
| 3.                 |   | Le Système affiche une interface d'ajout, modification ou suppression des différents produits actuellement au menu                           |
| 4.                 | L'utilisateur clique sur une des options de modification d'un produit du menu |  |
| 5.                 |   | Le Système permet alors à l'utilisateur de modifier les données d'un produit (prix, quantité, image, ingrédients, allergènes)                |
| 6.                 | L'utilisateur modifie les données du produit qu'il souhaite changer           |  |
| 7.                 |   | Le système ouvre une fenêtre modale de confirmation des modifications  |
| 8.                 | L'utilisateur valide la modification en cliquant sur « Valider »              |  |
| 9.                 |   | Le système communique les nouvelles informations à la base de données  |

|   |   |
|---|---|
| 10.   | Le système renvoie une confirmation visuelle à l'utilisateur de la prise en compte de la modification |
| <b>Les scénarii alternatifs</b>   |   |
| <p>2.a, 9.a Le système ou la base de données ont rencontré un problème et le système affiche un message d'erreur explicite</p> <p>2.b Le système indique à l'employé qu'il n'a pas le niveau de permissions adéquate pour atteindre la section demandée du Back-office</p> <p>8.a L'utilisateur clique sur « Annuler » dans la fenêtre modale de confirmation et annule ainsi la modification produit</p> |   |
| <p><b>Fin :</b></p> <p>Scénario nominal : à l'étape 10 une fois que le produit a été correctement modifié dans le système</p> <p>Les scénarii alternatifs : à l'étape 8. Lorsque l'utilisateur annule sa modification et que le produit n'a pas été modifié</p>   |   |
| <p><b>Post conditions :</b></p> <p>Le produit a été correctement modifié et la modification est correctement reflétée dans l'interface client comme dans l'interface employé</p>  |   |
| <b>Compléments</b>  |   |
| <p><b>Ergonomie :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il est possible de classer l'ensemble des produits de plusieurs façon (ex : prix, nom, identifiant, type)</li> <li>- Les produits doivent être classée par ordre alphabétique</li> <li>- Un champ de recherche textuelle est également disponible pour filtrer la liste des produits disponibles</li> </ul>                            |   |
| <p><b>Performance attendue :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La modification du produit dans les interfaces client et employé doit se refléter dans les 5 minutes suivant sa modification dans le Back-office</li> </ul>   |   |
| <b>Problèmes non résolus</b>  |   |

## 6. Cycle de vie des commandes

Le diagramme d'activité qui suit représente le cycle de vie d'une commande sur le site web d'OC Pizza.

Afin d'utiliser ce service, le Client devra avoir créé un compte client sur lequel il se sera préalablement authentifié afin de pouvoir remplir son panier de commande.

Une fois son panier constitué, il aura alors la possibilité de choisir entre une commande à retirer sur place dans l'un des points de vente OC Pizza, ou bien la livraison à l'adresse de son choix.

Enfin, il aura la possibilité de choisir de payer directement sa commande en ligne par Carte Bancaire (via Ingenico ou Paypal), ou bien il pourra choisir de payer sa commande sur place en liquide ou en Carte Bancaire grâce à un terminal SumUp.

Une fois le paiement en ligne validé ou bien le paiement sur place choisi, la commande est envoyée dans le système afin que le pizzaiolo du point de vente puisse commencer la préparation de la commande.

Une fois que le pizzaiolo a passé le statut de la commande à « En préparation », cette dernière ne sera plus modifiable par le Client.

Une fois la commande préparée et « Prête », et que le Client a réceptionné sa commande sur place ou en livraison, le Manager ou le Livreur ont la possibilité de passer le statut de la commande à « Livrée ».

