

Contexte Projet : Plateforme de Livraison et de Gestion de Commandes

Présentation Générale

Une entreprise souhaite développer une **plateforme de commande et de livraison** pour des commerçants locaux. L'objectif est de permettre à plusieurs commerçants (**restaurants, épiceries, magasins spécialisés, etc.**) de gérer leurs **commandes et leurs livraisons** tout en offrant une **interface commune** aux clients finaux.

L'entreprise veut une solution qui puisse **gérer un grand nombre d'utilisateurs simultanément** et qui soit **évolutive** pour intégrer de **nouvelles fonctionnalités à l'avenir** sans perturber les services existants.

Périmètre du Projet

La plateforme devra permettre :

- **Aux commerçants** de proposer leurs **produits en ligne**, mettre à jour leurs **stocks**, fixer leurs **horaires de disponibilité** et gérer leurs **commandes**.
- **Aux clients** de **parcourir les catalogues**, **passer commande**, **payer en ligne** et **suivre leurs livraisons** en temps réel.
- **Aux livreurs** de recevoir des **notifications de nouvelles courses**, d'optimiser leurs **tournées de livraison** et d'indiquer la progression de leur trajet.

Un **système de paiement sécurisé** devra être mis en place, avec **plusieurs méthodes de paiement** (cartes bancaires, portefeuilles numériques, etc.). De plus, un **système de gestion des promotions et réductions** devra être intégré pour permettre aux commerçants de fidéliser leurs clients.

La solution devra être **accessible via un site web** et potentiellement via une **application mobile**. Une **interface d'administration** permettra également aux gestionnaires de la plateforme de superviser l'activité et de résoudre les éventuels problèmes.

Attentes du Client

L'entreprise souhaite que la plateforme soit **moderne, rapide et sécurisée**. Elle doit être capable de gérer un **nombre croissant d'utilisateurs** et supporter **une forte charge** à certaines périodes de la journée (**ex. heures de repas**).

Les **commerçants** doivent pouvoir :

- Gérer leurs **menus/catalogues** facilement.
- Mettre à jour les **prix et disponibilités** des produits en temps réel.
- Suivre et traiter les **commandes en cours** via une interface intuitive.
- Avoir accès à des **statistiques et rapports** pour suivre leur activité et optimiser leurs ventes.

Les **clients** doivent pouvoir :

- **Créer un compte utilisateur** et enregistrer leurs informations de paiement.
- **Parcourir les catalogues** des commerçants et ajouter des produits à leur panier.
- **Passer commande** et recevoir des **notifications en temps réel** sur son évolution.
- **Évaluer les commerçants et livreurs** pour garantir un service de qualité.
- **Planifier une commande à l'avance** pour une livraison à une date et heure précise.

Les **livreurs** doivent pouvoir :

- Recevoir des **alertes de nouvelles courses disponibles**.
- **Optimiser leur trajet** grâce à un système de **cartographie et de géolocalisation**.
- Confirmer **la prise en charge et la livraison** des commandes.
- Suivre leurs **revenus et paiements** directement via la plateforme.

L'entreprise souhaite également que la plateforme soit **multilingue**, afin d'être **déployée dans plusieurs pays** et offrir une expérience utilisateur adaptée à différents marchés.

Nouveaux Modules Indépendants à Intégrer à l'Avenir

L'entreprise prévoit **d'ajouter régulièrement de nouveaux modules** qui devront être **indépendants des autres fonctionnalités existantes**, afin de ne pas perturber le fonctionnement global de la plateforme.

Par exemple :

- **Un module de recommandations personnalisées** basé sur les commandes précédentes des clients, qui pourra être activé ou désactivé sans affecter le fonctionnement du système principal.
- **Un module de fidélité** permettant aux clients de cumuler des points de réduction, sans impacter directement le système de paiement ou de gestion des commandes.
- **Une intégration avec des cuisines fantômes** (restaurants uniquement en livraison) nécessitant une gestion spécifique des commandes et des stocks.
- **Un service de chat en temps réel entre clients et livreurs**, qui devra fonctionner indépendamment des autres fonctionnalités principales.
- **Un module de gestion des litiges et remboursements**, qui pourrait être géré par une équipe dédiée sans impacter les autres services.

L'entreprise insiste sur le fait que ces modules devront être **développés, testés et déployés indépendamment**, sans nécessiter de modifications lourdes sur les fonctionnalités principales de la plateforme.

Ainsi, la solution devra être **conçue dès le départ de manière modulaire**, permettant **d'ajouter ou de modifier des services sans affecter le reste du système**.