



Ecole Nationale d'ingénieurs de Tunis

Département des technologies de l'information et de la communication

Projet de synthèse

Gestion de processus pour le commerce en ligne

Elaboré par :

Massmoudi Sami

Abaidi Maram

Rebei Fatma

Zribi Maram

Encadré par :

Mme Zaouali Mariem

Table des matières

1	Gestion de processus pour E-Commerce	1
1.1	Introduction générale	1
1.2	Backlog Produit	2
1.2.1	User stories :	2
1.2.2	Critères d'acceptation	4
1.3	Description des processus métiers modélisés	7

Chapitre 1

Gestion de processus pour E-Commerce

1.1 Introduction générale

Dans un monde de plus en plus numérisé, le commerce électronique est devenu une composante essentielle de l'économie globale, transformant les modes de consommation et les interactions entre les consommateurs et les entreprises.

Le projet présenté dans ce rapport vise à concevoir, déployer et exécuter un processus métier complet pour une plateforme de commerce en ligne en utilisant la notation BPMN 2.0. Ce projet a été développé dans le cadre du module Workflow et BPMN de notre formation, reflétant non seulement notre compréhension théorique mais aussi notre compétence pratique dans l'application de ces principes à des scénarios commerciaux réels.

Le but principal de ce projet est de fournir une solution systématique et efficace pour gérer toutes les étapes clés d'un commerce électronique, de la navigation sur le site et la sélection des produits, à la gestion des commandes, des paiements, de la logistique d'expédition, et du service client. En adoptant une approche centrée sur le client, ce processus vise à améliorer l'efficacité opérationnelle et à maximiser la satisfaction du client.

1.2 Backlog Produit

Pour mieux comprendre les fonctionnalités de notre projet SellFly, un site e-commerce, ainsi que son processus de développement, nous avons défini un ensemble de user stories et de critères d'acceptation. Les user stories décrivent les besoins et les attentes des utilisateurs finaux, tandis que les critères d'acceptation précisent les conditions pour valider chaque fonctionnalité. En décrivant ces aspects de manière claire et détaillée :

1.2.1 User stories :

User stories pour L'Utilisateur

- ◇ En tant qu'utilisateur, je veux pouvoir rechercher un produit sur SellFly afin de trouver celui que je souhaite acheter.
- ◇ En tant qu'utilisateur, je veux pouvoir sélectionner un produit pour afficher ses détails.
- ◇ En tant qu'utilisateur, je veux pouvoir sélectionner un produit pour l'ajouter au panier.
- ◇ En tant qu'utilisateur, je veux pouvoir consulter le contenu de mon panier avant de passer à l'achat.
- ◇ En tant qu'utilisateur, je veux pouvoir ajouter ou supprimer des produits de mon panier pour les acheter plus tard.
- ◇ En tant qu'utilisateur, je veux pouvoir passer au paiement une fois que j'ai sélectionné tous les produits que je souhaite acheter.
- ◇ En tant qu'utilisateur, je veux pouvoir me connecter à mon compte SellFly pour passer une commande.

- ◇ En tant qu'utilisateur, je veux pouvoir m'inscrire sur SellFly pour créer un compte et passer des commandes.
- ◇ En tant qu'utilisateur, je veux pouvoir saisir les informations de livraison pour recevoir mes produits.
- ◇ En tant qu'utilisateur, je veux pouvoir choisir mon mode de paiement entre espèces et carte bancaire.
- ◇ En tant qu'utilisateur, je veux pouvoir saisir les détails de ma carte bancaire pour effectuer le paiement.
- ◇ En tant qu'utilisateur, je veux pouvoir confirmer ma commande une fois que j'ai vérifié toutes les informations.

User stories pour le Système

- ◇ En tant que système SellFly, je veux pouvoir afficher la liste des produits demandés par l'utilisateur.
- ◇ En tant que système SellFly, je veux pouvoir vérifier l'existence d'un utilisateur.
- ◇ En tant que système SellFly, je veux pouvoir créer un nouveau utilisateur.
- ◇ En tant que système SellFly, je veux pouvoir vérifier que le paiement a été effectué avec succès.
- ◇ En tant que système SellFly, je veux pouvoir traiter la commande pour préparer la livraison des produits commandés par l'utilisateur.
- ◇ En tant que système SellFly, je veux pouvoir envoyer un e-mail de validation de début de livraison à l'utilisateur.

User stories pour L'administrateur

- ◇ En tant que Administrateur, je dois pouvoir confirmer ou refuser la commande.

- ◇ En tant que Administrateur, je dois pouvoir assigner un agent de livraison à une commande.

User stories pour L'agent de livraison

- ◇ En tant que Agent de livraison, je dois pouvoir confirmer la livraison et le paiement.

1.2.2 Critères d'acceptation

Dans cette partie, nous avons clarifié les conditions d'acceptation de chaque fonctionnalité de notre projet SellFly. Ces conditions définissent les critères selon lesquels chaque fonctionnalité sera considérée comme terminée et acceptée.

1. Chercher produit

- Les résultats de la recherche sont précis et pertinents.

2. Récupérer les produits

- Les produits sont récupérés avec succès à partir de la base de données de SellFly.
- Les produits récupérés correspondent aux critères de recherche de l'utilisateur.

3. Sélectionner produit

- L'utilisateur peut sélectionner un produit parmi les options disponibles.
- Le processus de sélection est fluide et intuitif.

4. Ajouter produit au panier

- L'utilisateur peut ajouter des produits à son panier avec succès.
- Les produits ajoutés sont affichés correctement dans le panier de l'utilisateur.

5. Consulter panier

- L'utilisateur peut consulter le contenu de son panier avant de passer à l'achat.
- Tous les produits ajoutés sont affichés avec leurs informations pertinentes.

6. Passer au paiement

- L'utilisateur peut passer au paiement une fois qu'il a sélectionné tous les produits souhaités.
- Le processus de passage au paiement est clair et facile à suivre.

7. Login

- L'utilisateur peut se connecter à son compte SellFly avec succès en utilisant ses identifiants.
- Les informations de connexion sont vérifiées correctement.

8. Sign up

- L'utilisateur peut s'inscrire sur SellFly pour créer un compte avec succès.
- Les informations d'inscription sont enregistrées correctement dans la base de données.

9. Saisir les informations de livraison

- L'utilisateur peut saisir les informations de livraison avec précision.
- Les informations sont validées avant de passer à l'étape suivante.

10. Choisir mode de paiement

- L'utilisateur peut choisir entre le paiement en espèces et le paiement par carte bancaire.
- Les options de paiement sont clairement présentées.

11. Saisir détails de la carte

- L'utilisateur peut saisir les détails de sa carte bancaire en toute sécurité.
- Les informations de la carte sont traitées de manière sécurisée.

12. Vérifier Paiement

- Le système SellFly vérifie que le paiement par carte a été effectué avec succès.
- Le statut du paiement est mis à jour correctement dans le système.

13. Traiter la commande

- La commande est traitée avec succès par le système SellFly.
- Les produits sont préparés pour l'expédition.

14. Livraison de la commande

- Les produits commandés sont livrés à l'adresse spécifiée par l'utilisateur.
- La livraison est effectuée dans les délais impartis (3 jours).

15. Envoyer un mail de validation de livraison

- Un e-mail de validation de livraison est automatiquement envoyé à l'utilisateur.
- L'e-mail contient les informations de suivi et de confirmation de la livraison.

1.3 Description des processus métiers modélisés

Le processus d'achat sur SellFly commence par la recherche de produits. L'utilisateur recherche les produits qu'il souhaite acheter, puis récupère les résultats de sa recherche. Ensuite, il sélectionne le produit désiré, peut voir les détails et le stock disponible, et ajoute le produit à son panier.

Une fois dans son panier, l'utilisateur peut consulter son contenu ou ajouter d'autres produits. Lorsqu'il a terminé ses achats, il passe au paiement. S'il est déjà authentifié, il peut procéder au paiement. Sinon, il doit s'authentifier ou s'inscrire s'il n'a pas de compte. Le système vérifie alors l'existence de l'utilisateur. S'il n'existe pas, il est redirigé vers la page de connexion, sinon il saisit les informations de livraison.

Ensuite, l'utilisateur choisit le mode de paiement, soit en espèces soit par carte. Dans les deux cas, le système vérifie le paiement. Une fois le paiement validé, la commande est traitée par l'administrateur du site. La commande est attribuée à un agent de livraison et un e-mail de validation de livraison est envoyé à l'utilisateur.

Après trois jours, le livreur vérifie le mode de paiement. S'il s'agit d'un paiement en espèces, il récupère l'argent et confirme la réception de la commande. La Figure 1.1 décrit notre diagramme BPMN SellFly.

