



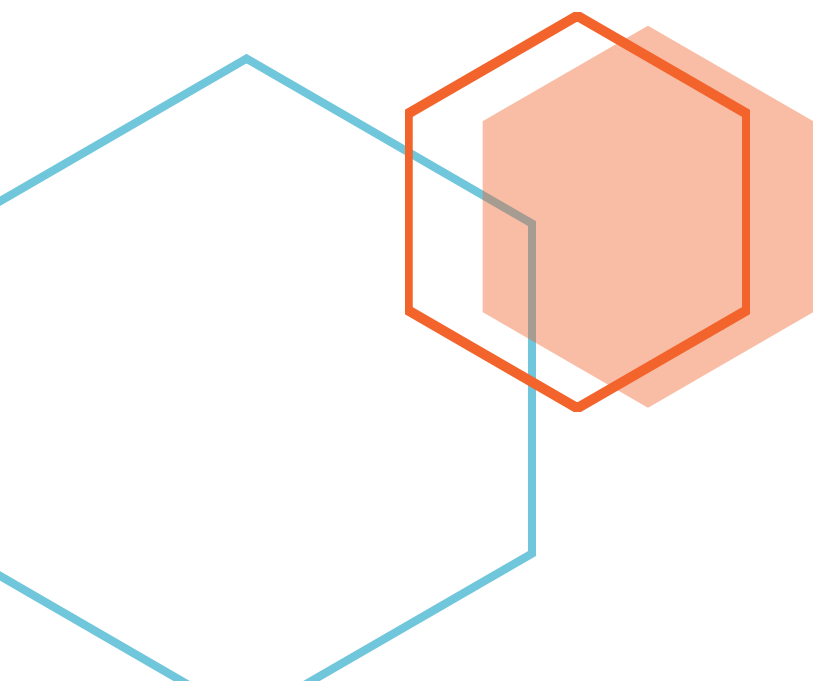
# OC PIZZA

## IT Consulting & Development

---

### Spécifications fonctionnelles

Ce document contient une analyse des fonctionnalités de la solution digitales visant à améliorer le système de gestion des commandes.



## Table des matières

Direction de Projet.....	1
Etat des lieux.....	2
Objectif .....	3
Critère de succès .....	4
Parties prenantes.....	5
L'Internaute .....	5
Le Client .....	6
L'Employé d'accueil.....	6
Le Pizzaiolo.....	6
Le Responsable du point de vente .....	6
Lola & Franck.....	7
Les services bancaires .....	7
Qu'allons nous faire pour parvenir à l'objectif ? .....	8
Aspects Pratiques .....	18
Approbations .....	19

## Direction de Projet

...

La direction de projet est assurée par Lola pour le groupe « OC Pizza » et par Alexandra pour le cabinet « IT Consulting and Development ».

Les coordonnées de Lola sont les suivantes :

OC Pizza 13b rue Saint-André – 59800 Lille

Email : [lola@dummyhotmail.com](mailto:lola@dummyhotmail.com)

Téléphone : (+33) 6 XX XX XX

Les coordonnées d'Alexandra sont les suivantes :

ITC&D 45 rue de la Victoire – 75003 Paris

Email : [alexandra@itcand.com](mailto:alexandra@itcand.com)

Téléphone : (+33) 1 XX XX XX



## Etat des lieux

OC Pizza est un groupe de pizzeria possédant 5 points de vente. Il a été fondé par Franck et Lola.

A ce jour, le système informatique ne permet pas :

- De gestion intégrée de l'ensemble des pizzerias ;
- De suivi des opérations de chaque point de vente par son responsable ;
- D'indication en temps réel que les livraisons sont effectuées.

## Objectif

Les fondateurs d'OC Pizza souhaite atteindre une meilleure efficacité dans tous les aspects de la gestion de commande.

L'analyse des besoins a relevé plusieurs points importants :

- Possibilité du suivi en temps réel des commandes passées ;
- Possibilité du suivi en temps réel des stocks d'ingrédients ;
- Proposer un site internet de type e-commerce au client ;
- Proposer un aide-mémoire aux pizzaiolos.

Nous avons retravaillé cet objectif ainsi que les différents besoins afin qu'ils soient quantifiables et que leurs temporalités soient clairement définies. Nous avons ainsi pu isoler trois objectifs principaux :

- L'amélioration de la gestion du cycle de vie des commandes ;
- L'amélioration de la gestion de l'ensemble des points de vente ;
- L'augmentation du nombre de client grâce à l'apport du trafic en ligne.

## Critère de succès

Afin d'évaluer au mieux votre rentabilité sur investissement, nous vous proposons d'établir les situations de succès pour tous nos objectifs.

L'objectif principal est l'amélioration de la gestion du cycle de vie des commandes. Sa traduction peut être : la diminution de moitié de la durée de vie moyenne d'une commande, deux mois après l'implantation de notre solution. Ce critère sera évalué par les responsables de chaque point de vente.

Le second objectif est l'amélioration de la gestion de l'ensemble des points de vente. Sa traduction peut être : la diminution d'un quart du temps de gestion par Lola et Franck, et par les responsables deux mois après l'implantation de notre solution. Ce critère sera évalué par Lola et Franck.

Un dernier objectif est l'augmentation du nombre de client grâce à l'apport du trafic en ligne. Nous le traduisons par : une augmentation d'au moins dix pour cent de chiffres d'affaires dans les deux mois suivant l'implantation de notre solution dans cinq points de vente initiaux de la chaîne.

## Parties prenantes

La solution digitale interagira avec plusieurs acteurs que nous vous proposons de détailler ici. L'*Internaute* et le *Client* font l'objet d'une description plus avancée, sous la forme de persona. Ces personnages fictifs réalistes illustrent les besoins et les souhaits des futurs clients d'OC Pizza.

### L'Internaute

L'internaute est arrivé sur le site d'OC Pizza via un moteur de recherche, par les réseaux sociaux ou par le bouche-à-oreille. Il n'est pas encore client. Il interagit avec le système en décidant le cas échéant de devenir client. Il peut consulter le menu et à accès au numéro de téléphone du point de vente le plus proche de chez lui, d'après sa géolocalisation.

#### PERSONA : UN VISITEUR DU SITE WEB DEVIENT CLIENT



Nom : Dupont

Prénom : Christian

Âge : 38 ans

Situation sociale : Célibataire, cadre en entreprise

Lieu de vie : un quartier résidentiel de Lille

Personnalité : Christian est calme, pondéré et plutôt jovial. Il aime son métier et les déplacements qu'il engendre. Il adore le football

Profil : consommateur occasionnel

#### Utilisation du produit:

Christian passe par le site internet d'OC Pizza après une recherche internet un soir de match. Il a besoin que la commande soit facile à prendre, car il suit le match de football en même temps.

Problème résolu par le produit: Il aimera recevoir sa commande avant le début de la mi-temps, afin d'avoir le temps de savourer sa pizza. Actuellement en déplacement professionnel, il attendra du livreur de pouvoir lui délivrer une facture pour sa note de frais.

## Le Client

Le client est un visiteur qui a décidé de passer une commande. Il s'authentifie afin de passer sa commande. Il peut décider du mode de livraison (à emporter ou livraison) et du mode de règlement (en ligne ou à la réception). Ses actions déclenchent la préparation de la commande. Il peut annuler une commande qui n'est pas encore préparée.

### PERSONA : UNE CLIENTE DE L'APPLICATION



Nom : BENSOUSSAN

Prénom : Samia

Âge : 28 ans

Situation sociale : mariée, un enfant, comptable

Lieu de vie : Proche banlieue parisienne

Personnalité : Samia est enjouée et perfectionniste. Elle cherche à prendre plus de responsabilité dans son emploi, et travaille souvent tard pour y arriver.

Profil : consommatrice régulière

#### Utilisation du produit:

Elle utilise l'application de la pizzeria du quartier les soirs où elle rentre tard, environ une fois par semaine. Elle n'a plus qu'à récupérer sa commande auprès de l'employé d'accueil avant de rentrer avec un dîner complet pour toute la famille.

Problèmes résolus par le produit: En peu de click sur son téléphone, Samia peut passer sa commande sans se déconcentrer de son travail. L'application propose des fonctionnalités d'authentification plus rapide.

## L'Employé d'accueil

Sur le point de vente, il est responsable de la prise des appels téléphoniques et du service des clients sur place. Il est donc en mesure de passer une commande, d'encaisser un règlement, de suivre et de modifier le statut d'une commande (commande en attente, en préparation, prête, en livraison ou terminée)

## Le Pizzaiolo

En cuisine, il peut consulter le catalogue de fiches-mémo des recettes et en consulter une en fonction de la commande qu'il prépare. Il peut également consulter l'état des stocks et le mettre à jour à la hausse (lorsqu'il reçoit un réapprovisionnement), ou à la baisse (lorsqu'il prépare une pizza donnée). Enfin il peut suivre et modifier le statut d'une commande : il les passera de « en attente » à « en préparation » – ce qui mettra à jour les stocks, puis de « en préparation » à « prête ».

## Le Responsable du point de vente

Il aura les mêmes interactions avec le système que l'employé d'accueil et le pizzaiolo. A cela s'ajoutera la possibilité de consulter en temps réel le chiffre d'affaire, ainsi que le statut de toutes les commandes sur l'intervalle de temps de son choix. Il peut consulter la



durée de vie moyenne des commandes de son point de vente. Il doit pouvoir passer commande aux fournisseurs en fonction du niveau des stocks. Enfin, il sera en mesure de communiquer ses résultats à Lola et Franck.

## **Lola & Franck**

Fondateur d'OC Pizza, ils auront la même interface que les responsables, mais également une interface dédiée permettant la consultation des indicateurs de chaque restaurant, ou d'ensembles de restaurant : chiffre d'affaire, nombre de commandes par intervalle de temps, durée de vie moyenne des commandes. Ils pourront modifier le menu et mettre à jour les fiche-mémos.

## **Les services bancaires**

Les services bancaires seront appelés lors des phases de paiement et de remboursement en cas d'annulation. Ils seront interrogés pour la lecture du chiffre d'affaire et seront également employés pour le règlement des fournisseurs.



## Qu'allons nous faire pour parvenir à l'objectif ?

Cette partie est illustrée par plusieurs diagrammes accompagnés des *users stories* qui leurs sont associée. Il s'agit d'Impact Mappings. Ils présentent de gauche à droite :

- L'objectif de notre solution, déclinée sur ses trois versants, est au cœur de chaque graphique. Il représente le « pourquoi » de notre solution.
- Les acteurs, décrivent les personnes à impacter afin que notre objectif se réaliser. C'est le « qui ». Chaque graphique présente des acteurs différents.
- Les impacts représentent les changements, les nouveaux comportements que doivent acquérir les acteurs afin de réaliser l'objectif. C'est le « quoi ».
- Enfin le livrable représente le « comment ». Chaque case représente une user story numérotée qui sera présenté à la suite de son diagramme.

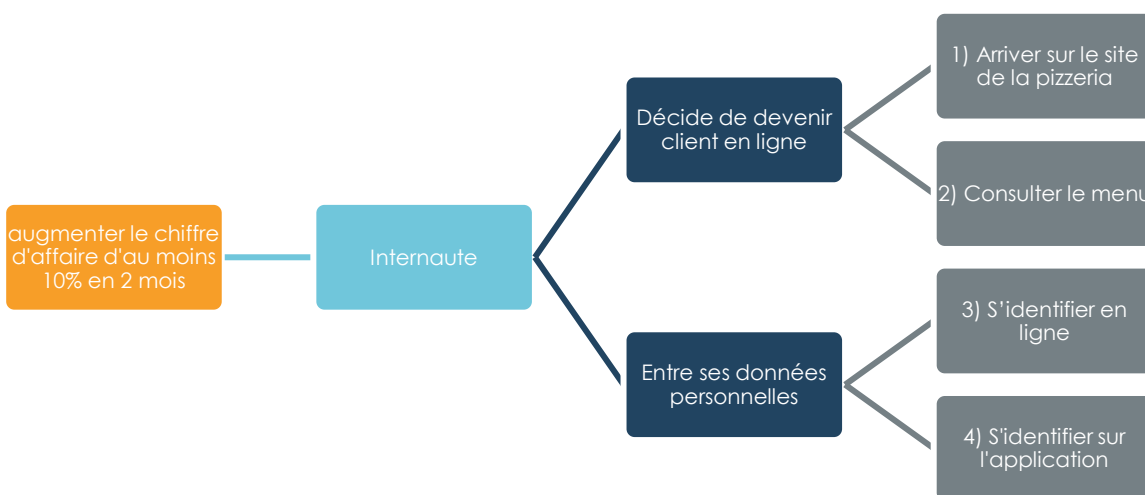


Fig 1 : Impact Mapping pour l'internaute

<u>Référence de l'us</u> : 02	
<u>Titre de l'us</u> : consultation du menu	<u>Priorité</u> Haute
<u>User Story</u> En tant qu' Internaute, <b>je souhaite</b> consulter le menu <b>afin de</b> choisir de devenir client en ligne.	
<u>Critères d'acceptation</u> Étant donné que je suis sur le site d'OC Pizza , <b>lorsque</b> je clique sur le bouton « Menu », <b>alors</b> je suis redirigée vers le menu du point de vente le plus proche de mon lieu de connexion Étant donné que je suis sur la page du menu du point de vente le plus proche de mon lieu de connexion <b>lorsque</b> je prends connaissance du menu, <b>alors</b> j'ai accès au nom de chaque pizza, à ses ingrédients, à son prix et à son image.	

<u>Référence de l'us</u> : 03	
<u>Titre de l'us</u> : identification sur le site	<u>Priorité</u> Moyenne
<u>User Story</u> En tant qu' Internaute, <b>je souhaite</b> m'identifier en ligne <b>afin de</b> d'entrer mes données personnelles	
<u>Critères d'acceptation</u> Étant donné que je suis sur le site d'OC Pizza , <b>lorsque</b> je clique sur le bouton « M'identifier» , <b>alors</b> je suis redirigée vers une page de connexion par email-mot de passe, par Facebook ou par Google Étant donné que je suis sur la page de connexion <b>lorsque</b> je rentre l'identifiant et le mot de passe corrects , <b>alors</b> je suis redirigée vers une page présentant mon adresse de livraison et le contenu de ma dernière commande. Étant donné que je suis sur la page de connexion <b>lorsque</b> je rentre un identifiant et/ou un mot de passe incorrect , <b>alors</b> je suis invitée à cliquer sur « mot de passe oublié »	

<u>Référence de l'us</u> : 01	
<u>Titre de l'us</u> : arrivée sur le site	<u>Priorité</u> Haute
<u>User Story</u> En tant qu' Internaute, <b>je souhaite</b> arriver sur le site de la pizzeria <b>afin de</b> choisir de devenir client en ligne.	
<u>Critères d'acceptation</u> Étant donné que je suis sur la page de requête d'un moteur de recherche , <b>lorsque</b> j'effectue une requête « pizza », <b>alors</b> le site « OC Pizza » apparaît sur la première page Étant donné que je suis sur la page de résultat d'un moteur de recherche après la requête « pizza », <b>lorsque</b> je prends connaissance des résultats, <b>alors</b> le site « OC Pizza » est dans les 5 premières propositions. Étant donné que je me connecte depuis un lieu proche d'un point de vente « OC Pizza », <b>lorsque</b> j'effectue une requête « pizza » dans mon moteur de recherche , <b>alors</b> le site « OC Pizza » apparaît sur la première page dans les 5 premières propositions.	

Référence de l'us : 04	
Titre de l'us : identification sur l'application	Priorité Moyenne
<b>User Story</b> En tant qu' Internaute, je souhaite m'identifier sur l'application afin de d'entrer mes données personnelles	
<b>Critères d'acceptation</b> Étant donné que je suis sur l'application d'OC Pizza, lorsque j'ouvre l'application, alors je suis redirigée vers une page de connexion par biométrie, email -mot de passe, par Facebook ou par Google Étant donné que je suis sur la page de connexion lorsque je rentre l'identifiant et le mot de passe corrects , alors je suis redirigée vers une page présentant mon adresse de livraison et le contenu de ma dernière commande. Étant donné que je suis sur la page de connexion lorsque je rentre un identifiant et/ou un mot de passe incorrect , alors je suis invitée à cliquer sur « mot de passe oublié »	

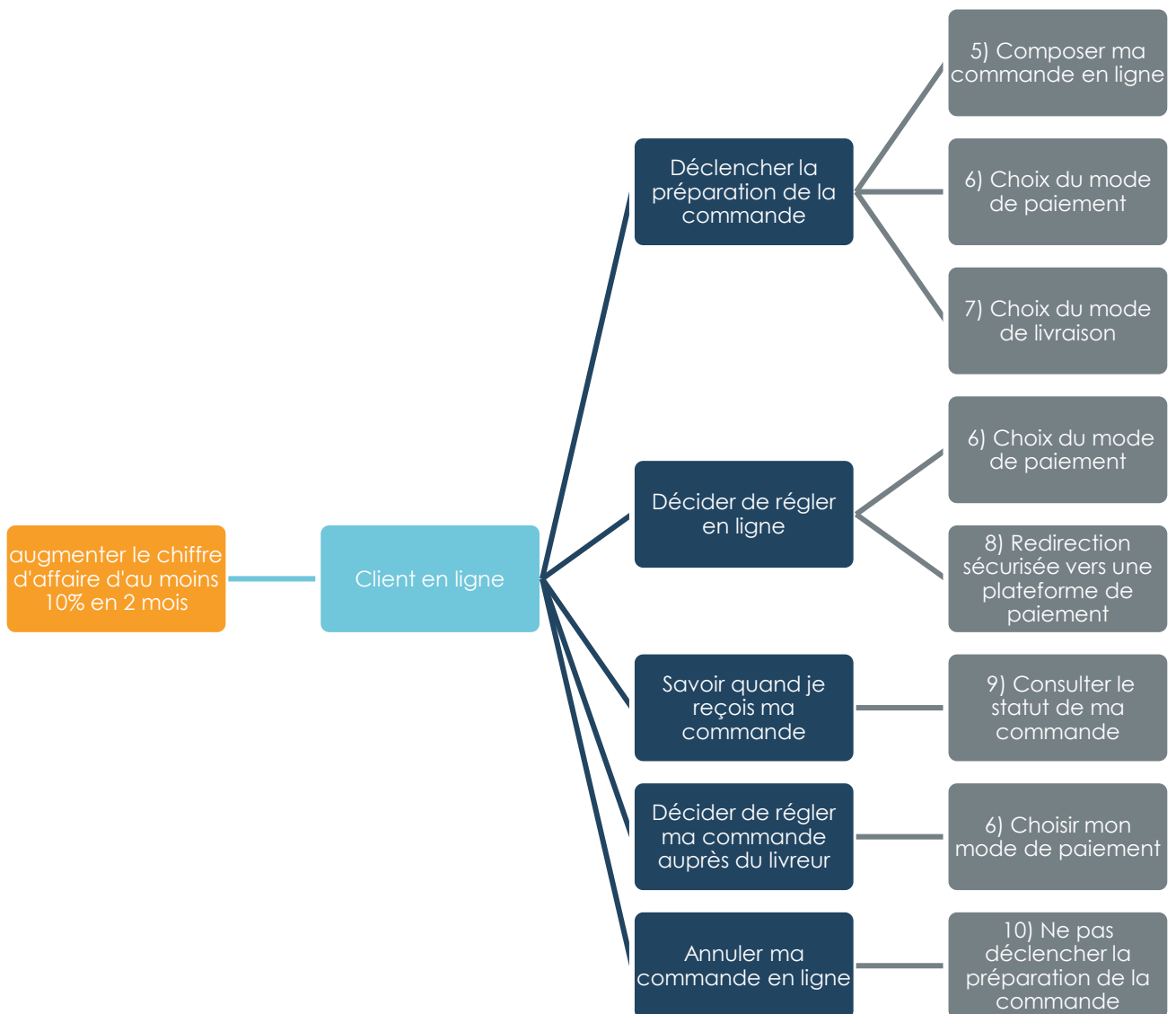


Fig 2 : Impact Mapping pour le Client en ligne

<b>Référence de l'us :</b> 05	
<b>Titre de l'us :</b> composition de la commande	<b>Priorité</b> Haute
<p><u>User Story</u></p> <p>En tant que Client en ligne, <b>je souhaite</b> composer ma commande en ligne <b>afin de</b> déclencher la préparation de la commande</p>	
<p><u>Critères d'acceptation</u></p> <p>Étant donné que je suis sur la page du menu d'OC pizza, <b>lorsque</b> je clique sur le bouton « ajouter à ma commande » d'une pizza, <b>alors</b> la pizza est ajoutée à la commande.</p> <p>Étant donné que je suis sur la page du menu d'OC pizza, <b>lorsque</b> je clique sur le bouton « ajouter à ma commande » d'une pizza, <b>alors</b> le nombre de pizza de la commande est affiché sur l'icône « voir ma commande ».</p> <p>Étant donné que une ou plusieurs pizzas sont ajoutées à la commande <b>lorsque</b> je clique sur « voir ma commande », <b>alors</b> je suis redirigée vers un page récapitulatif le contenu de ma commande.</p>	

<b>Référence de l'us :</b> 06	
<b>Titre de l'us :</b> choix du mode de paiement	<b>Priorité</b> Haute
<p><u>User Story</u></p> <p>En tant que Client en ligne, <b>je souhaite</b> choisir mon mode de paiement <b>afin de</b> déclencher la préparation de la commande</p>	
<p><u>Critères d'acceptation</u></p> <p>Étant donné que je suis sur la page récapitulatif le contenu de ma commande, <b>lorsque</b> je clique sur le bouton « payer à la réception », <b>alors</b> je suis redirigée vers la page de choix du mode de livraison .</p> <p>Étant donné que je suis sur la page récapitulatif le contenu de ma commande, <b>lorsque</b> je clique sur le bouton « payer à la réception », <b>alors</b> une commande « en attente » apparaît dans mon compte client.</p> <p>Étant donné que je suis sur la page récapitulatif le contenu de ma commande, <b>lorsque</b> je clique sur le bouton « payer à la réception », <b>alors</b> un bouton « annuler ma commande » apparaît près de « commande en attente » apparaît dans mon compte client.</p> <p>Étant donné que je suis sur la page récapitulatif le contenu de ma commande, <b>lorsque</b> je clique sur le bouton « payer en ligne », <b>alors</b> je suis redirigée vers un page sécurisée proposant une plateforme de paiement par carte, par virement, ou par Paypal.</p> <p>Étant donné que mon règlement est effectué avec succès, <b>lorsque</b> je retourne automatiquement sur le site marchand, <b>alors</b> une commande « en attente » apparaît dans mon compte client.</p> <p>Étant donné que mon règlement est effectué avec succès, <b>lorsque</b> je retourne automatiquement sur le site marchand, <b>alors</b> un bouton « annuler ma commande » apparaît près de « commande en attente » apparaît dans mon compte client.</p> <p>Étant donné que mon règlement est un échec, <b>lorsque</b> je retourne automatiquement sur le site marchand, <b>alors</b> une page indiquant qu'une erreur est survenue m'invite à repasser ma commande.</p>	

Référence de l'us : 08	
Titre de l'us: la plateforme de paiement	Priorité Haute
<p><u>User Story</u></p> <p>En tant que Client en ligne, je souhaite être redirigée vers une plateforme de paiement en ligne afin de régler ma commande en ligne</p>	
<p><u>Critères d'acceptation</u></p> <p>Étant donné que je suis sur une page sécurisée proposant une plateforme de paiement par carte, par virement, ou par Paypal, lorsque je clique sur le bouton « régler par carte bancaire », alors je suis invitée à entrer le numéro de la carte, sa date d'expiration et son cryptogramme.</p> <p>Étant donné que je suis sur une page sécurisée proposant une plateforme de paiement par carte, par virement, ou par Paypal, lorsque je clique sur le bouton « régler par virement bancaire », alors je suis invitée à entrer mon IBAN.</p> <p>Étant donné que je suis sur une page sécurisée proposant une plateforme de paiement par carte, par virement, ou par Paypal, lorsque je clique sur le bouton « régler par Paypal », alors je suis redirigée vers l'API de règlement de Paypal.</p> <p>Étant donné que je suis sur une page sécurisée proposant une plateforme de paiement par carte, par virement, ou par Paypal, lorsque je clique sur le bouton « abandonner le paiement », alors je suis redirigée vers le contenu de ma commande</p>	

Référence de l'us : 07	
Titre de l'us: choix du mode de livraison	Priorité Haute
<p><u>User Story</u></p> <p>En tant que Client en ligne, je souhaite choisir mon mode de livraison afin de déclencher la préparation de la commande</p>	
<p><u>Critères d'acceptation</u></p> <p>Étant donné que je suis sur la page du mode de livraison lorsque je clique sur le bouton « à emporter », alors je suis redirigée vers la page de suivi de la commande avec une commande « en attente », « en préparation » ou « prête ».</p> <p>Étant donné que je suis sur la page du mode de livraison lorsque je clique sur le bouton « en livraison », alors je suis redirigée vers la page de suivi de la commande avec une commande « en attente », « en préparation », « prête » ou « en livraison ».</p>	

<b>Référence de l'us :</b> 09	
<b>Titre de l'us :</b> statut de la commande	<b>Priorité</b> Moyenne
<p><u>User Story</u></p> <p>En tant que Client en ligne, je souhaite consulter le statut de ma commande afin de savoir quand je recevrais ma commande</p>	
<p><u>Critères d'acceptation</u></p> <p>Étant donné que je suis sur la page d'accueil de mon compte, lorsque j'ai passée une commande et indiqué son mode de règlement alors je vois le statut de ma commande : « en attente », « en préparation », « prête » ou « en livraison ».</p> <p>Étant donné que je suis sur la page d'accueil de mon compte, lorsque je n'ai pas encore passé de commande alors je vois mes commandes « terminées » sous le nom « mes anciennes commandes »</p>	

<b>Référence de l'us :</b> 10	
<b>Titre de l'us :</b> annuler une commande	<b>Priorité</b> Haute
<p><u>User Story</u></p> <p>En tant que Client en ligne, je souhaite éviter la préparation de ma commande afin d'annuler ma commande en ligne.</p>	
<p><u>Critères d'acceptation</u></p> <p>Étant donné que je suis sur la page d'accueil de mon compte lorsque ma commande est indiquée « en attente » alors je peux cliquer sur le bouton « annuler ma commande »</p> <p>Étant donné que je suis sur la page d'accueil de mon compte et que ma commande est « en attente » lorsque je clique sur le bouton « annuler ma commande » alors je suis redirigée vers une page me demandant de confirmer l'annulation de ma commande.</p> <p>Étant donné que je suis sur la page me demandant de confirmer l'annulation de ma commande, lorsque je clique sur le bouton « je confirme que je veux annuler ma commande », si j'ai choisi un règlement à la livraison alors je suis redirigée vers une page confirmant l'annulation de ma commande.</p> <p>Étant donné que je suis sur la page me demandant de confirmer l'annulation de ma commande, lorsque je clique sur le bouton « je confirme que je veux annuler ma commande », si j'ai choisi un règlement en ligne alors je suis redirigée vers une page confirmant mon remboursement et l'annulation de ma commande.</p>	

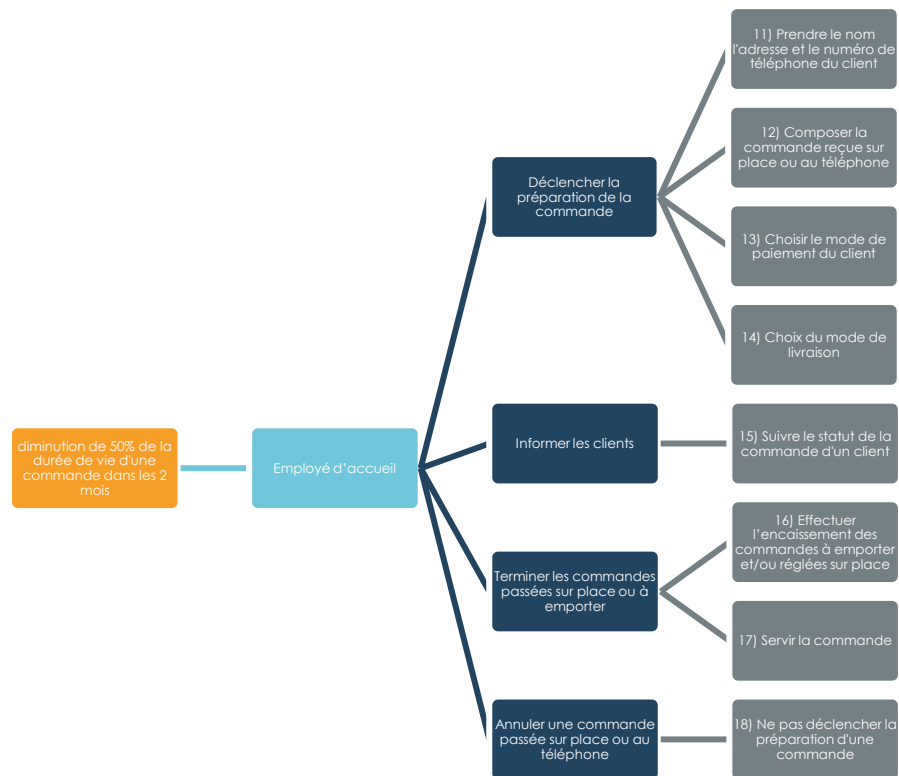


Fig 3 : Impact Mapping pour l'Employé d'accueil

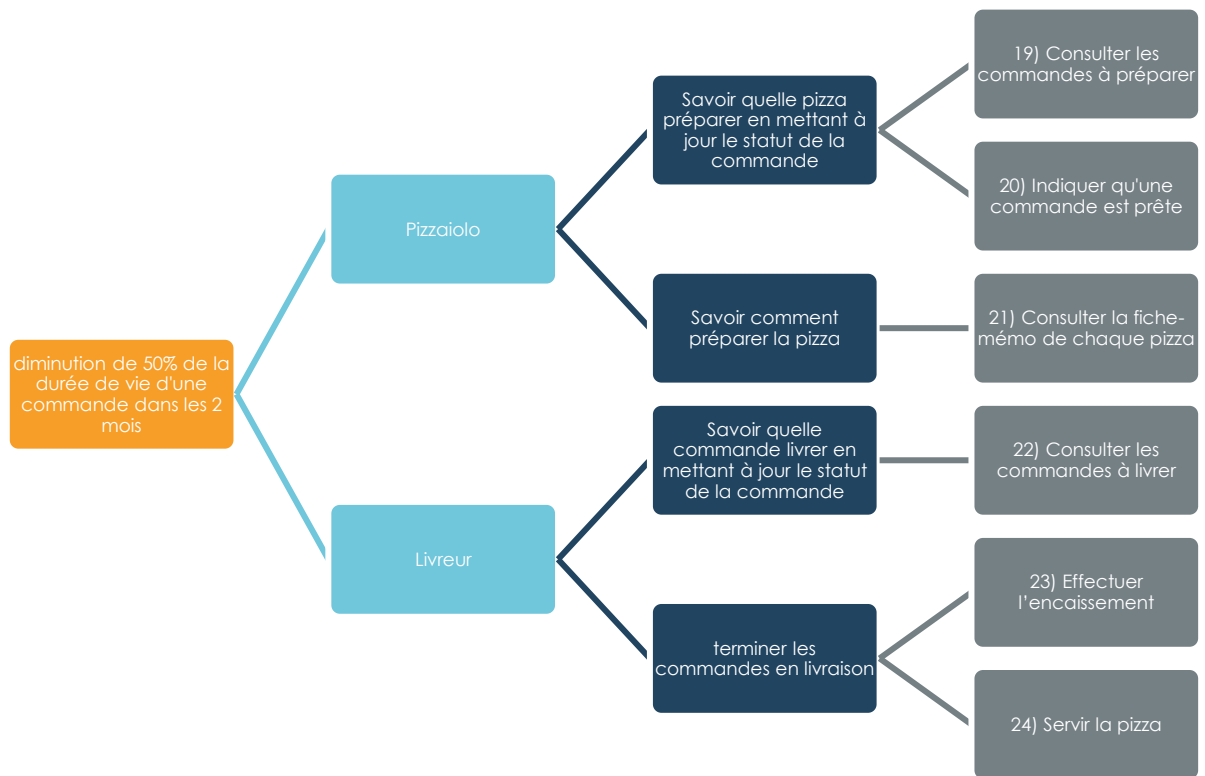


Fig 4. Impact Mapping pour le pizzaiolo dans la gestion des commandes, et pour le livreur



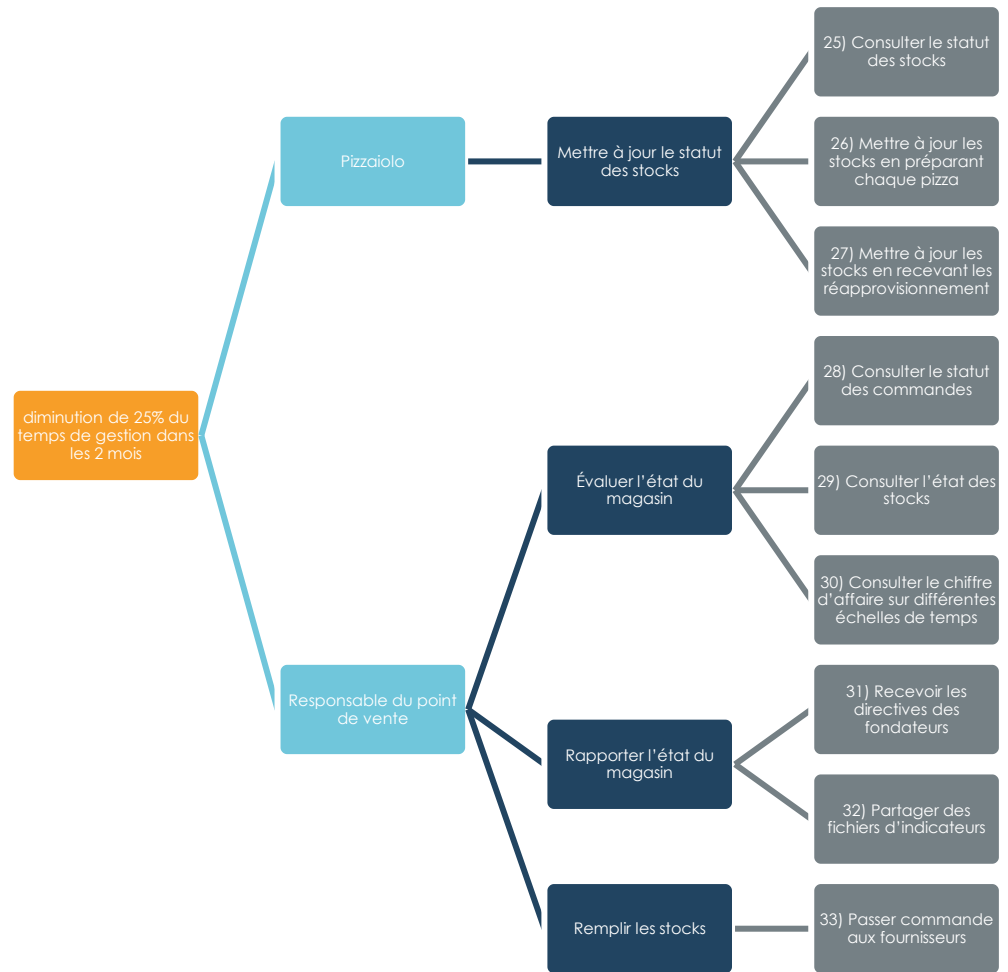


Fig 5. Impact Mapping pour le pizzaiolo dans la gestion du point de vente, et pour le responsable

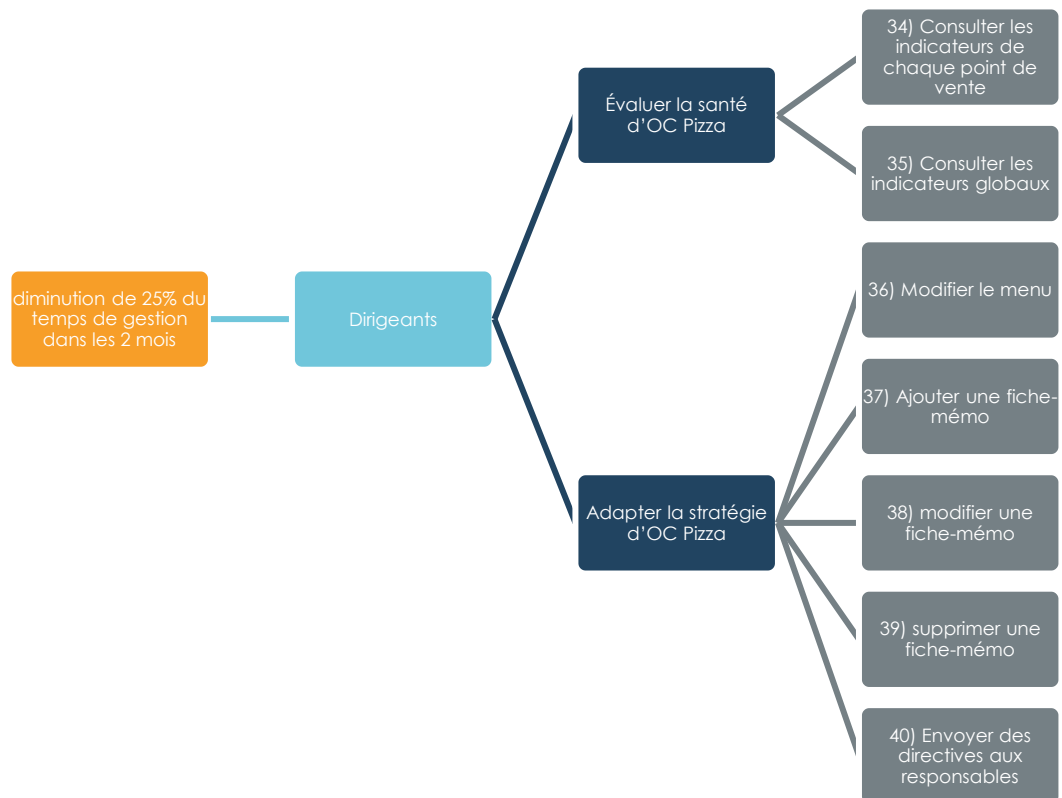


Fig 6. Impact Mapping pour les dirigeants



## Aspects Pratiques

Ce projet présente trois contraintes majeures. La première contrainte est une contrainte de temps, puisqu'il doit être rendu pour l'ouverture de nouveaux points de vente, dans 6 mois.

Il existe seconde contrainte, matérielle, d'interfaçage avec le matériel d'encaissement de chaque point de vente.

Enfin, la dernière contrainte est logicielle, car la solution fournies devra assurer un interfaçage lisse avec les services bancaires et les fournisseurs principaux des points de vente.



## Approbations

L'approbation finale de notre solution sera le fait conjoint de Lola et Franck d'une part, et par Alexandra d'autre part. Ils auront le pouvoir d'approuver et de vérifier l'ensemble des travaux produit, et notamment d'approuver ce dossier.