



Delivery

Cahier des charges

Réalisée Par :

Torjmen Wadie
Jeguirim Imen
El kaada Jihane

Année : 2020-2021

Table des matières

I. Contexte et objectifs :	3
1. L'entreprise et l'application " Delivery"	3
2. MOA et MOE :	3
II. Nature de la cible et mode de paiement :	3
1. Segment de clientèle :	3
2. Clientèle cible et mode de paiement :	4
3. Compatibilité de l'application :	4
III. Périmètre et contrainte de projet :	5
1. Canaux d'information :	5
2. Mode de distribution :	5
IV. Verbalisation du besoin	5
V. Schématisation du besoin	6
VI. Analyse fonctionnelle du besoin	6
1. Analyse des éléments du milieu extérieur	6
2. Caractérisation et analyse des fonctions de service	7
Définition des acteurs	9
VII. Etude juridique	9
VIII. Condition Générale de vente :	9
1. Objet :	9
2. Les services d'abonnement :	10
2.1 Description des abonnements :	10
2.2 Durée des abonnements :	10
3. Prix :	10
IX. Description technique de l'application	11
1.Arborescence de l'application	11
2. Fonctionnalités de l'application	12
Besoin fonctionnels de l'application:	12
X. Maquettes	12

I. Contexte et objectifs :

1. L'entreprise et l'application " Delivery"

L'entreprise "**Delivery**" vient d'être créée par un jeune auto-entrepreneur.

Son objectif est de créer un service de livraison de biens de toutes natures à tout type d'adresse adapté aux besoins propres et à la mobilité de chacun.

2. MOA et MOE :

MOA :

l'entreprise Delivery représentée par : Peneau Alexandre

MOE :

Notre équipe se compose de 3 personnes :

- Wadie Torjmen.
- Imen Jeguirim.
- El kaada jihane.

II. Nature de la cible et mode de paiement :

1. Segment de clientèle :

La segmentation de notre clientèle de base s'est opérée en analysant les critères suivants :

- ❖ Vendeurs : Grand surface , particuliers
- ❖ Acheteurs : Particuliers

Personnage :

 <p>Isabelle</p> <p><i>Je veux être plus sereine lorsque je commande, ne pas être surprise au dernier moment.</i></p> <p>Rassurer sur la livraison (dates, gestion, encadrement) Clarifier l'information sur les produits (catalogue, site).</p>	Profil <p>Isabelle, 38 ans Chargée des achats pour 2 écoles. Ecole des Cigales à Beausoleil (Alpes Maritimes)</p> <p>Cliente récente, elle a abandonné ses anciens fournisseurs</p>	Attitudes <p>Connait peu l'entreprise Privilégie communication orale (information, réclamation) => téléphone - Usage WEB limité Pas toujours bien organisée : commande parfois à la dernière minute, juste avant les vacances pour une livraison avant la rentrée] Très sensible au facteur humain et à la tonalité émotionnelle dans les échanges.</p>
	Processus d'achat <p>S'INFORME sur CATALOGUE (facile à diffuser, disponible en salle des professeurs Centralise les demandes transmises via email (2 chefs d'établissement, enseignants, agents de service). Revérifie toutes les références (risques d'erreurs) Elle demande un premier devis en janvier-février. La validation interne de la commande prend plusieurs mois. COMMANDE via EMAIL (bon de commande envoyé en juin)</p>	Attentes <p>Livraison : Niveau d'attente élevé, livraison avant la rentrée des classes. Elle veut être avertie 48h à l'avance d'une future livraison car elle doit missionner quelqu'un pour la réception.</p> <p>Catalogue : besoin de plus de photos, plus de précisions sur le matériel, les couleurs, nuancier. Un catalogue plus</p>
	Achats <p>1 à 2 commandes sur l'année mais de grosses commandes, nombreuses références. Produits fortement investis : mobilier pour plusieurs classes. Des achats récurrents : du renouvellement de mobilier, fournitures pour les enseignants.</p>	Freins / irritants <p>Irritants majeurs : tout retard ou lenteur concernant une information, un devis, la date de livraison.</p> <p>Être prise au dépourvu, ne pas être avertie d'un retard de livraison ou d'une non disponibilité d'un produit.</p> <p>Les prix catalogue ne sont pas fixes, il y a parfois des décalages</p>

2. Clientèle cible et mode de paiement :

	B2C (Business to Consumer)
Paielement	Abonnement)
Moyen de paielement	Carte bancaire / Paypal

3. Compatibilité de l'application :

- ❖ Téléphone : Android / IOS

Type OS	Version
Android	12,11,10 Q , 9.0 Pie
IOS	14 , 13, 12.5.1 ,11

III. Périmètre et contrainte de projet :

La solution devra concerner les vendeurs et acheteurs : (grandes Surface , société et particuliers) .

L' application, uniquement en français dans un premier temps, permettra aux clients de choisir le jour et le lieu qu'ils souhaitent pour se faire livrer leur colis, que ce soit en particulier ou via la marketplace.

1. Canaux d'information :

Pour promouvoir nos produits, nous aurons recours aux moyens énoncés ci-dessous, à savoir :

- ❖ Réseaux sociaux.
- ❖ Flyers .
- ❖ Emails.

2. Mode de distribution :

- ❖ Google Play store..
- ❖ App store.

IV. Verbalisation du besoin

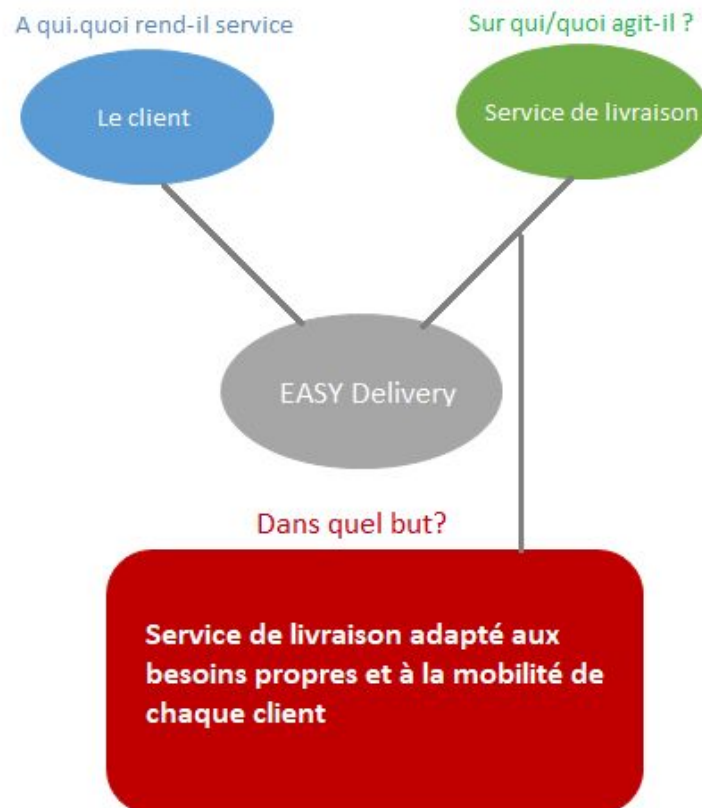
« Un besoin est un désir (ou une nécessité) éprouvé par l'utilisateur d'un système »

Afin de d'identifier les fonctionnalités du futur produit, nous menons une analyse fonctionnelle du besoin en début de projet. Celle-ci a pour but d'optimiser la conception.

Questions	Réponses
"A qui le produit rend-il service ?"	Le Client
"Sur quoi le produit agit-il ?"	Service de livraison.

"Dans quel but ?"	service de livraison adapté aux besoins propres et à la mobilité de chaque client.
--------------------------	--

V. Schématisation du besoin

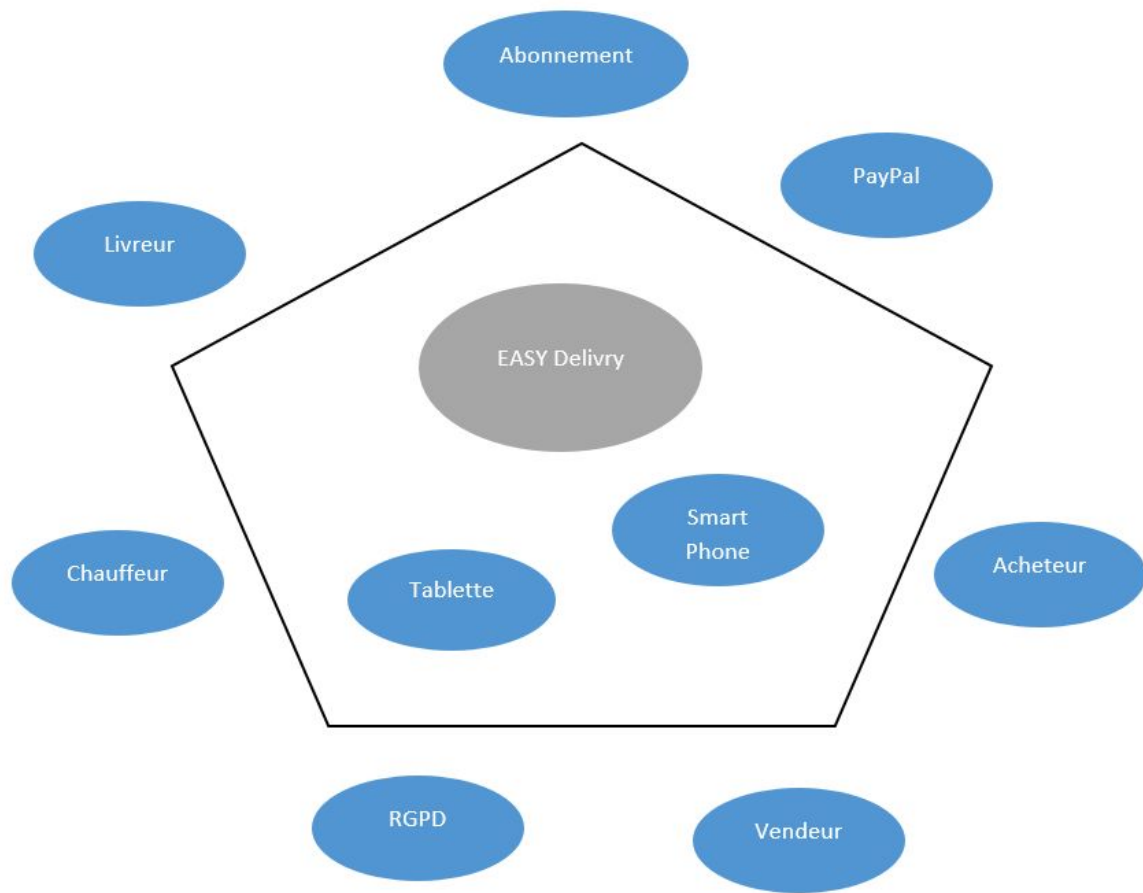


VI. Analyse fonctionnelle du besoin

1. Analyse des éléments du milieu extérieur

Afin d'identifier les fonctions d'un produit, il faut être capable de décrire son environnement (milieu extérieur).

L'identification de ces éléments permettra de déduire les différentes fonctions de services.



2. Caractérisation et analyse des fonctions de service

Benchmark des Applications			
Nom d'application	Client cible	Fonctionnalité	Paiement
Uber	particulier	<ul style="list-style-type: none"> - Commander un taxi - Commander à manger 	Soit par course ou par abonnement
Easy Delivery	Acheteur, vendeur, et particulier	<ul style="list-style-type: none"> - Livrer une commande - Besoin de service 	Par abonnement

Après l'analyse des applications existantes dans le marché, on nous pouvons déterminer les valeurs ajoutées par application Easy Delivery :

- ❖ Notre application va permettre au client soit de proposer un service ou de prendre un service
- ❖ Lorsque le client s'abonne à l'application il ne sera pas limité dans les services proposés par l'application

Fonction de Service	Description	Contraintes & Règle de gestions	Solutions envisagées
Fonctionnalités relatives aux Client			
En tant que Client je peux me connecter pour passer ma commande	Permet de se connecter afin de réaliser les fonctionnalités demandées..	La protection du compte par mot de passe peut nécessiter une administration notamment en cas d'oubli.	Permettre aux administrateurs de débloquer un compte.
En tant que Client je peux choisir le jour et le lieu de livraison	Accès à un calendrier avec les dates disponibles .	on trouve pas des dates disponible	
En tant que client je peux réserver un chauffeur ou livreur	Accès à une liste des chauffeurs et livreur	on peut trouver un bug et la liste s'affiche pas ou je trouve pas un livreur/chauffeur disponible	
Fonctionnalités relatives aux Vendeur			
En tant que vendeur je peux me connecter pour vendre mes produits	Pas sur on va demander au prof	Stockage des données	Prévoir espace de stockage pour les produits
En tant que vendeur je peux communiquer avec mes clients	Accès à un tchat avec l'acheteur	bug de serveur et je peux plus communiquer avec mes clients	
Fonctionnalités relatives aux Administrateur			
En tant qu'administrateur je peux consulter les logs	Lorsque l'application crash sur un appareil, un administrateur doit être en mesure de consulter les logs pour intervenir rapidement.	Stockage de donnés	Prévoir espace de stockage pour les logs
En tant	L'administrateur doit pouvoir		

qu'administrateur je peux gérer les utilisateurs du systèmes	ajouter un nouvel utilisateur pour choisir son rôle (praticien/secrétaire). Gérer les mots de passe		
--	---	--	--

3. Définition des acteurs

Ci-après un tableau reprenant les 3 acteurs du projet.

Acteurs	Rôles
Vendeur	User
Acheteur	User
Administrateur	Admin

VII. Etude juridique

- L'éditeur de l'application doit y faire figurer sa dénomination sociale, son siège social, son numéro de téléphone, son numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, le montant de son capital social, le nom du directeur et celui du co-directeur de l'application.
- La CNIL insiste particulièrement sur la proportionnalité de la finalité du traitement des données à caractère personnel par rapport à l'utilisation qui en est faite : une collecte de données personnelles ne doit pas excéder un seuil raisonnable. Il en va de même pour l'objectif et la durée du traitement. La charge de la sécurité des données des utilisateurs incombe également à l'éditeur sous peine d'engager sa responsabilité.

VIII. Condition Générale de vente :

1. Objet :

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties résultant de la vente en ligne d'abonnements aux contenus proposée par l'application Delivery à l'utilisateur client sur l'application mobile.

Les abonnements désignent tous les services proposés à la vente par l'application mobile.

Les présente CGV entrent en vigueur à leur date de publication sur l'application. La validation de de le service entraîne l'acceptation sans restriction ni réserve, par l'utilisateur, des présentes conditions.

2. Les services d'abonnement :

2.1 Description des abonnements :

L'application mobile propose à la vente un abonnement.

L'abonnement permet d'obtenir un service ou de proposer un service au client.

L'application mobile se réserve le droit d'apporter aux abonnements toutes les modifications et améliorations de son choix, liées notamment à l'évolution technique. L'application mobile s'engage à ce qu'il n'en résulte ni augmentation des prix pendant la durée de l'abonnement souscrit, ni altération de qualité ou ni modifications substantielles des fonctionnalités.

2.2 Durée des abonnements :

L'application mobile propose de souscrire l'abonnement EASY Delivery selon les trois formules suivantes :

- La formule Mensuelle : l'abonnement prend effet au moment de la confirmation de l'abonnement par l'application mobile et dure un mois
- La formule Trimestrielle : l'abonnement prend effet au moment de la confirmation de l'abonnement par l'application mobile et dure trois mois
- La formule annuelle : l'abonnement prend effet au moment de la confirmation de l'abonnement par l'application mobile et dure 12 mois.

3. Prix :

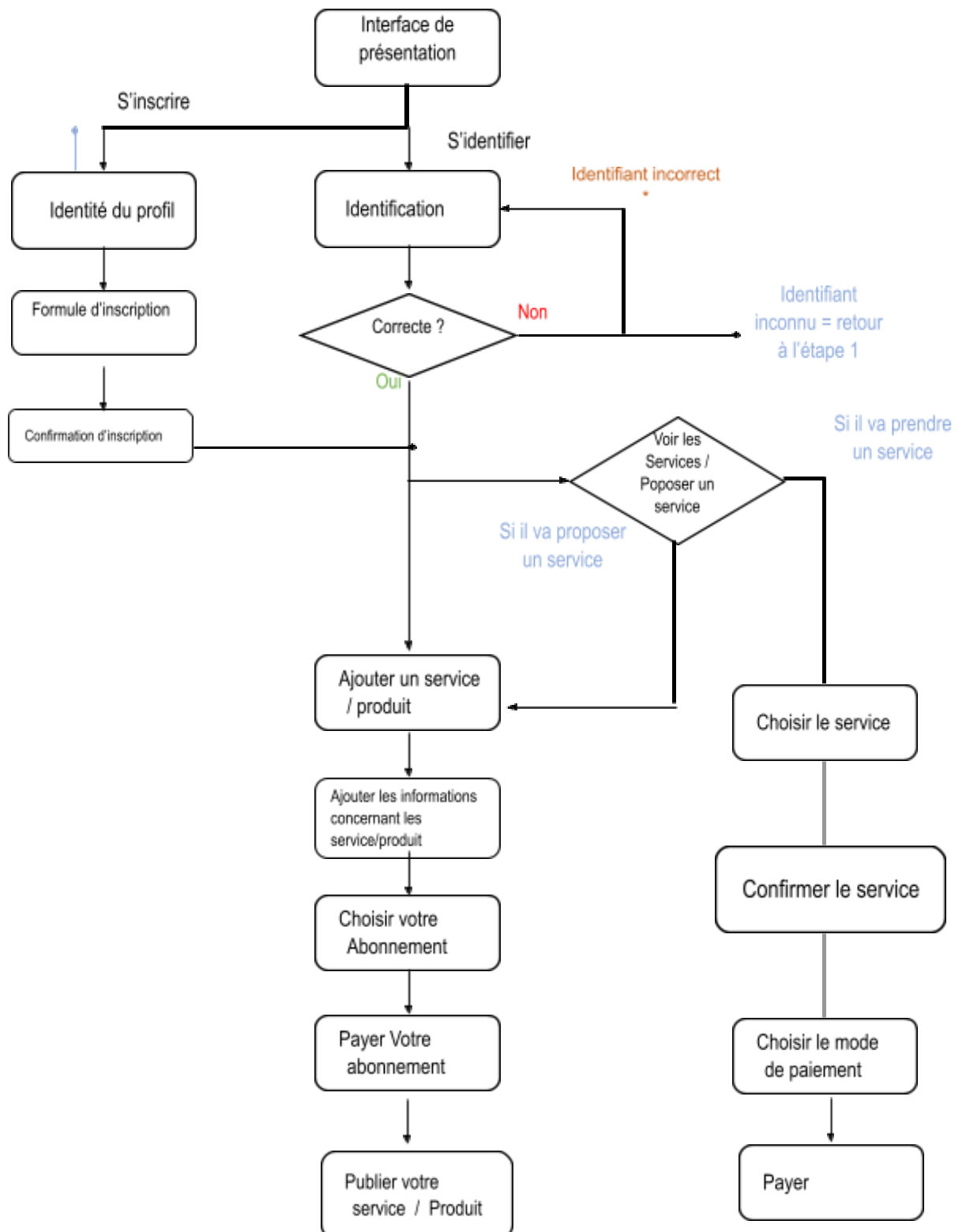
Les prix des abonnements sont ceux en vigueur sur l'application au jour de la validation de la commande.

Les prix des abonnements peuvent évoluer mais les modifications tarifaires ne s'appliqueront aux Abonnements en cours qu'à compter de la reconduction de ces Abonnements, le cas échéant.

Au moment de la validation de la commande, le prix à payer s'entend du prix TTC.

IX. Description technique de l'application

1.Arborescence de l'application



Remarque :

- ❖ Chaque étape contient la fonctionnalité permettant de quitter l'application. Une boîte de dialogue apparaît : « êtes-vous sûre de vouloir quitter l'univers EASY Delivery ? oui / non ».
- ❖ Tout les étapes contiennent la fonctionnalité « Menu »

2. Fonctionnalités de l'application

Besoin fonctionnels de l'application:

- ☐ Télécharger l'application.
- ☐ Ouvrir / Quitter l'application.
- ☐ S'inscrire / Se connecter.
- ☐ Réinitialiser son mot de passe
- ☐ S'abonner / Se désabonner (supprimer son profil).
- ☐ Accéder au Menu.
- ☐ Accéder aux paramètres (données personnelles...).
- ☐ Se connecter via les réseaux sociaux.
- ☐ Recherche les services via l'application avec filtrage dynamique
- ☐ une application géolocalisable
- ☐ l'enregistrement d'option de paiement
- ☐ Suivi de livreur/chauffeur
- ☐ Ajouter des nouvelles services
- ☐ choisir le type de service
- ☐ choisir le mode de paiement

Besoin non fonctionnels:

- ☐ Être compatible avec n'importe quel système d'exploitation.
- ☐ Être sécurisé pour se protéger contre tout piratage.
- ☐ Se décrire comme une application simple à exploiter, ergonomique et conviviale.
- ☐ Être exploitable avec ou sans connexion internet. (La connexion internet servant pour les mises à jour.)

X. Maquettes :

- ★ [Page d'accueil :](#)

Cette page correspond à la page d'accueil de l'application, lorsque l'utilisateur clique sur le bouton Se Connecter le client va se rediriger vers la page de login et d'inscription



★ Page de connexion et d'inscription :

A partir de cette page l'utilisateur peut se connecter à leur compte et s'il n'as pas de compte il peut cliquer sur le bouton s'inscrire pour créer un compte dans notre application.



Cette page c'est le formulaire d'inscription qu'il doit remplir l'utilisateur pour créer un compte. Tous les champs sont obligatoires.

The image shows a mobile application interface for a delivery service. The top status bar displays the time as 2:58 along with signal and battery icons. Below this is an orange header bar with a hamburger menu icon, the word "Delivery", a magnifying glass search icon, and a vertical ellipsis menu icon. The main content area is white and features the title "Formulaire d'inscription" in a bold, italicized font. The form consists of seven input fields, each preceded by a label and followed by a red asterisk to denote a required field. The labels are "Nom", "Prénom", "Adresse", "Code postale", "Ville", "Email", and "Confirmer votre email". At the bottom of the form are two buttons: "Confirmer" and "Annuler". The entire interface is framed by a dark grey smartphone border with a home indicator at the top and Android navigation icons at the bottom.

2:58

☰ Delivery 🔍 ⋮

Formulaire d'inscription

Nom *

Prénom *

Adresse *

Code postale *

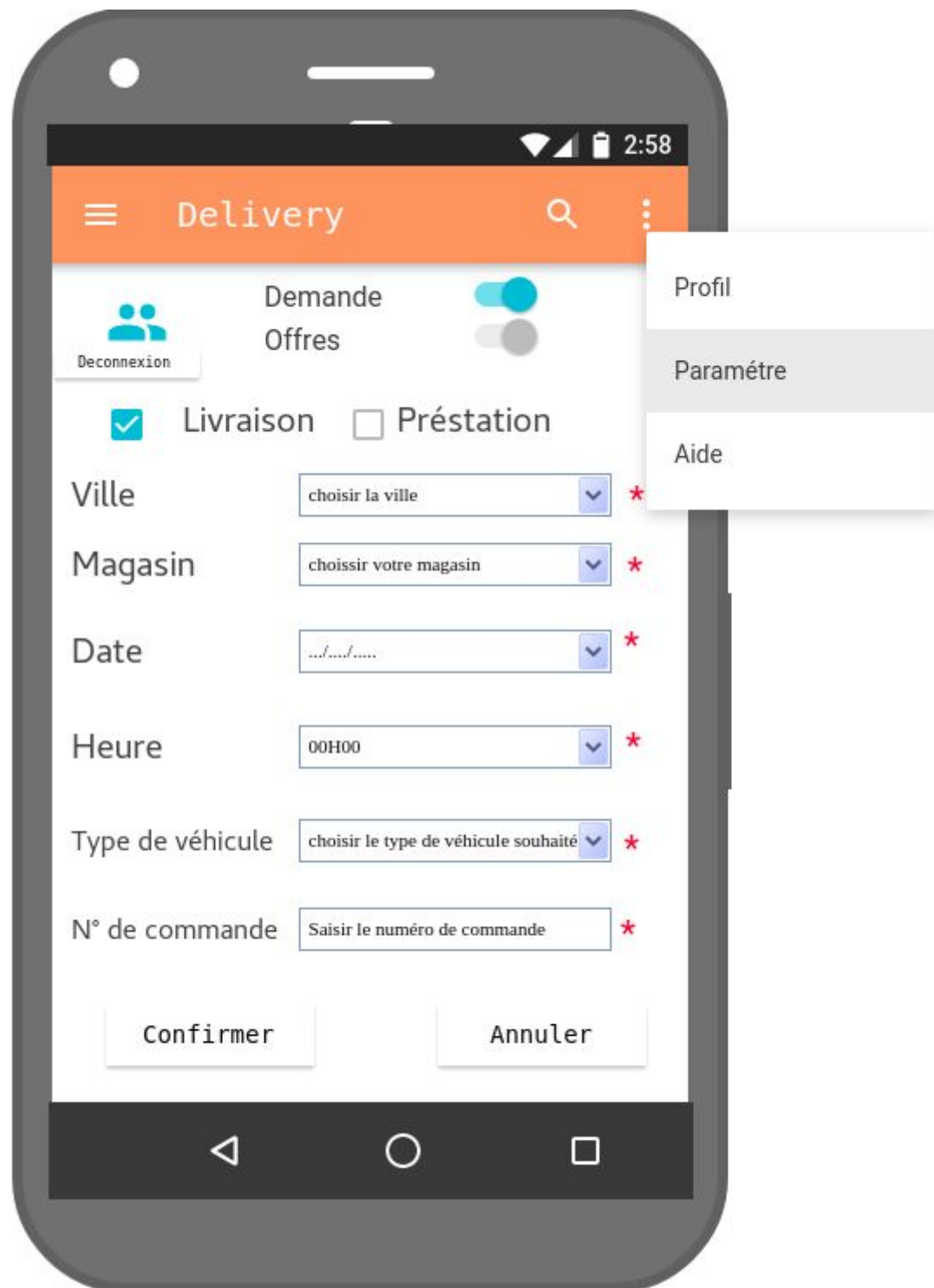
Ville *

Email *

Confirmer votre email *

Confirmer Annuler

- ★ Page pour faire une demande de prestation nous avons mis deux choix soit demande ou offre donc soit le client vas demander une prestation ou bien offrir une prestation



Page pour faire une Prestation d'un service souhaité et nous avons réfléchi que le prix de prestation ça sera enregistré automatiquement dans la base de données donc selon ce que notre client vas sélectionner donc y'aura un montant calculé

The image shows a mobile application interface for a delivery service. At the top, there is a status bar with the time 2:58 and icons for signal, battery, and Wi-Fi. Below this is an orange header bar with a hamburger menu icon, the word "Delivery", a magnifying glass icon, and a three-dot menu icon. The main content area has a white background. On the left, there is a "Deconnexion" button with a person icon. To its right, there are two toggle switches: "Demande" (turned on) and "Offres" (turned off). Below these, there are two checkboxes: "Livraison" (unchecked) and "Préstation" (checked). The form consists of several fields: "Ville" with a dropdown menu showing "choisir la ville"; "Adresse" with a text input field containing "saisir votre adresse" and a red asterisk; "Date" with a dropdown menu showing "..." and a red asterisk; "Heure" with a dropdown menu showing "00H00" and a red asterisk; and "Type de Prestation" with a dropdown menu showing "Choisir le type de prestation souhaitée" and a red asterisk. At the bottom of the form are two buttons: "Confirmer" and "Annuler". A dropdown menu is open from the three-dot icon in the header, showing three options: "Profil", "Paramètre" (highlighted with a gear icon), and "Aide".

Delivery

Deconnexion

Demande

Offres

☐ Livraison ☒ Préstation

Ville: choisir la ville

Adresse: saisir votre adresse *

Date: ... *

Heure: 00H00 *

Type de Prestation: Choisir le type de prestation souhaitée *

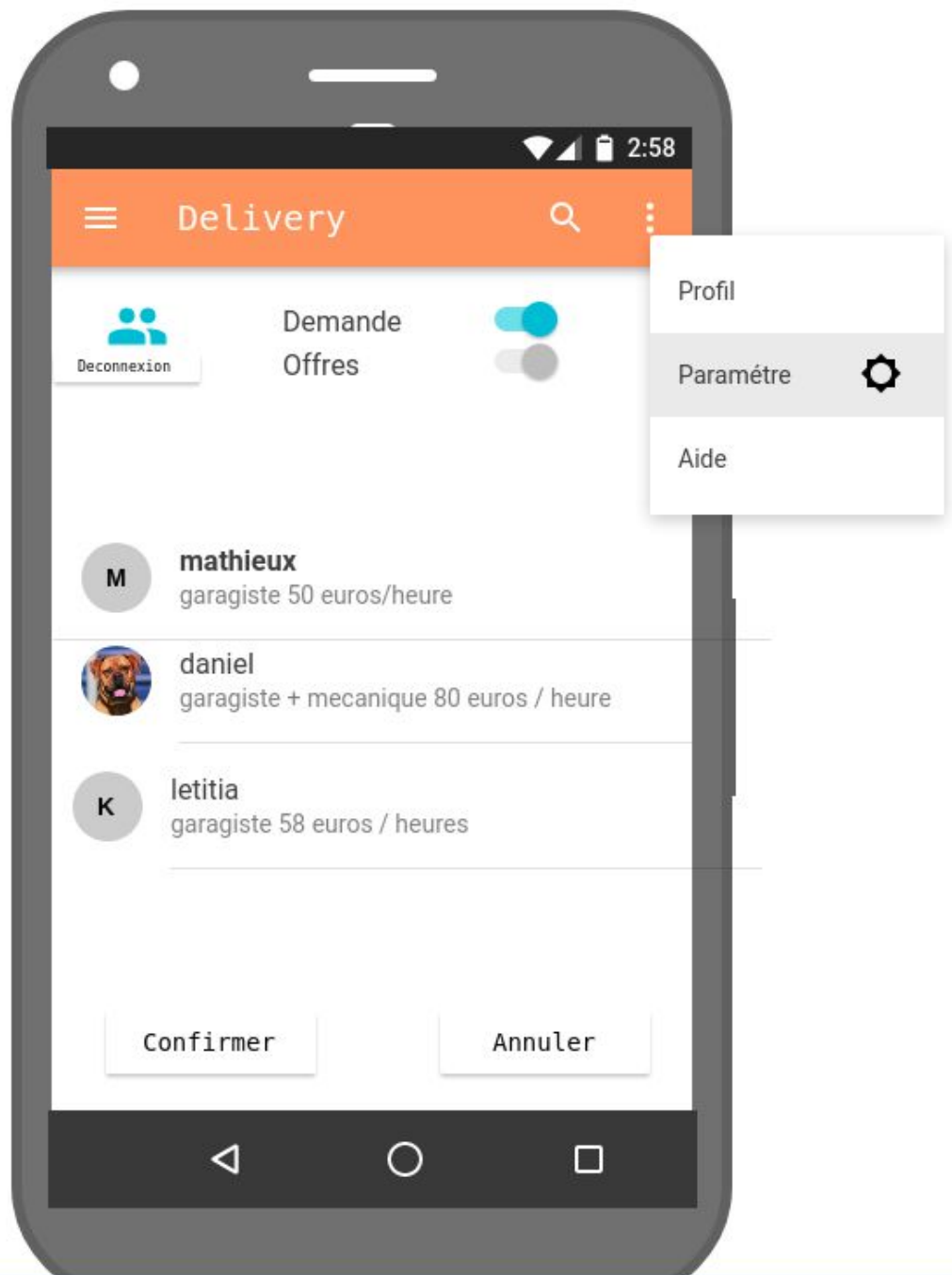
Confirmer Annuler

Profil

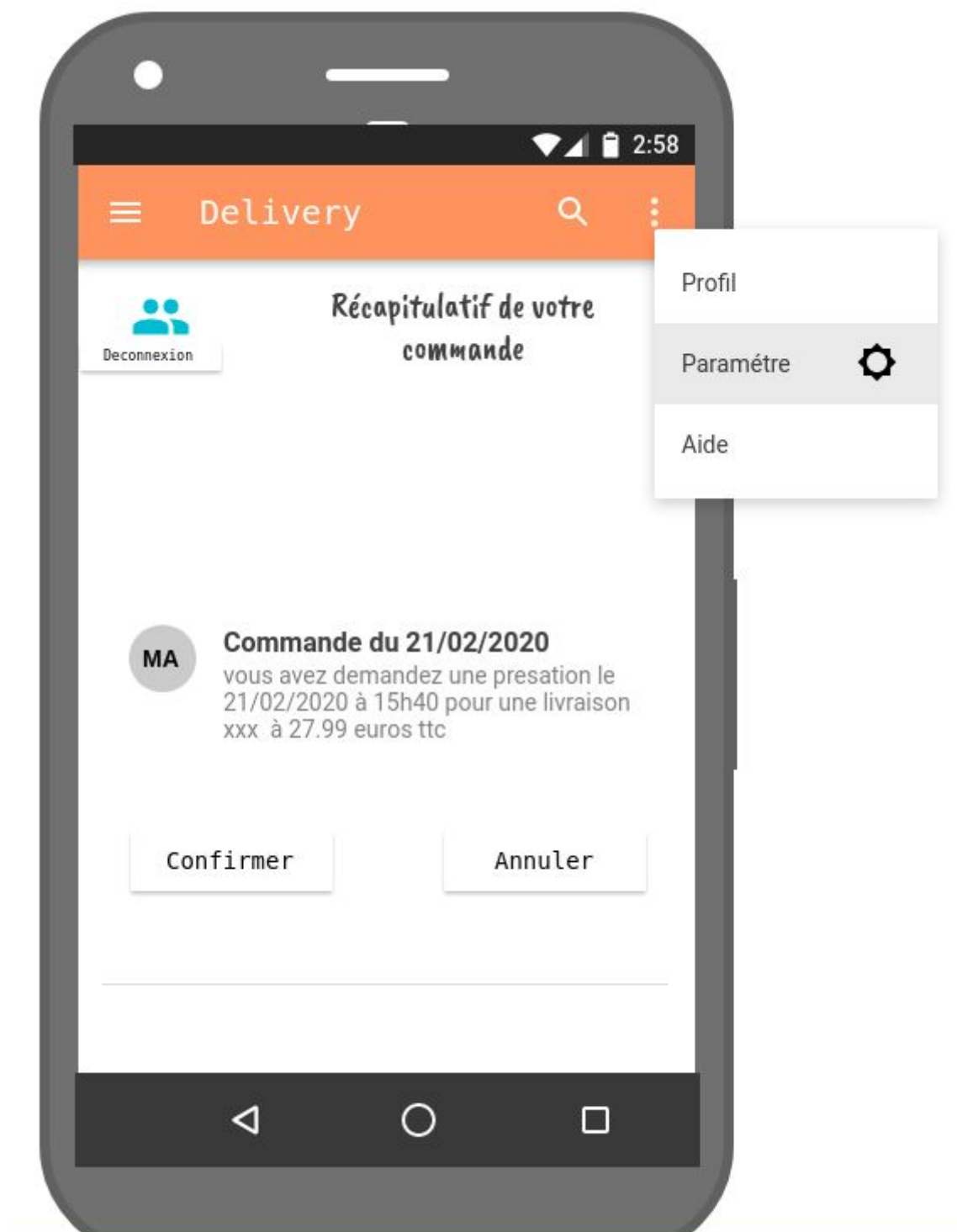
Paramètre

Aide

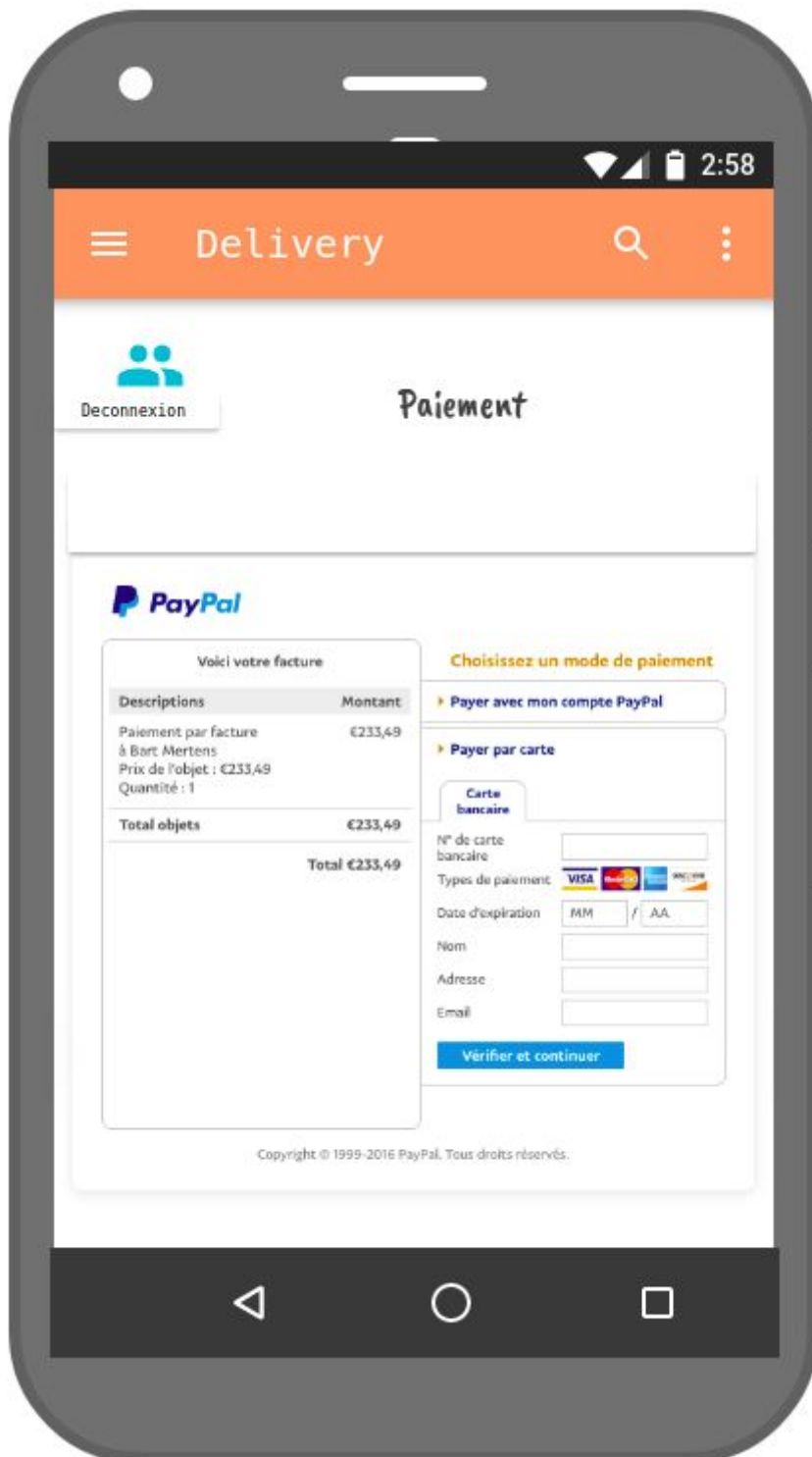
Après avoir choisi l'heure , la prestation et les autres informations le client aura la possibilité de choisir la personne souhaiter de cette liste qui est filtré implicitement et il confirme son choix



- ★ Après la confirmation de son choix y aura le récapitulatif de commande : c'est pour que le client s'assure qu'il a bien fait sa demande



Maquette pour le paiement soit en carte bancaire ou bien en paypal donc le montant est calculé implicitement dans notre application



la nous allons passer pour notre 2ème cas si le client de notre application souhaite proposer une prestation aux autres nous avons mis des filtres ville metier disponibilité , à partir de quelle heure il sera disponible comme ça nous allons filtrer les résultats pour les autres clients qui souhaitent avoir cette prestation proposé

The image shows a mobile application interface for 'Delivery'. The top bar is orange with a menu icon, the word 'Delivery', a search icon, and a three-dot menu icon. Below the bar, there's a 'Deconnexion' button with a person icon and a toggle switch for 'Demande Offres'. The main form has five fields: 'Ville' (dropdown with 'choisir la ville'), 'Métier' (dropdown with 'choisir le métier'), 'Disponibilité' (range selector with 'Du ... Au ...'), 'Heure' (dropdown with 'À partir de quelle heure ?'), and 'Tarif de prestation' (text input with 'euros'). Each field has a red asterisk. At the bottom are 'Confirmer' and 'Annuler' buttons. A dropdown menu is open from the three-dot icon, showing 'Profil', 'Paramètre' (highlighted), and 'Aide'.

Delivery

Deconnexion

Demande Offres

Ville choisir la ville *

Métier choisir le métier *

Disponibilité Du ... Au ... *

Heure À partir de quelle heure ? *

Tarif de prestation euros *

Confirmer Annuler

Profil

Paramètre

Aide

Maquette de notation :

après avoir terminé soit l'offre ou bien la demande de notre client , il reçoit un message sur l'application pour qu'il puisse donner son avis

