

# **OC Pizza**

## **Dossier de conception fonctionnelle** (v1.2)



# Sommaire

<b>Sommaire</b>	<b>2</b>
<b>Version</b>	<b>3</b>
<b>Besoin du client</b>	<b>3</b>
Contexte	3
Besoins exprimés par le client	3
<b>Description Générale</b>	<b>4</b>
<b>Personae &amp; Impact mapping</b>	<b>5</b>
Personae	5
impact mapping	5
<b>Users Stories</b>	<b>7</b>
UC - création d'un compte utilisateur	7
UC - connexion d'un utilisateur	8
UC - Consulter le menu	9
UC - Passer une commande	9
UC - Suivi d'une commande	10
UC - délivrer une commande	10
UC - modifier l'état de livraison	11
UC - Préparer une commande	11
UC - Consulter les informations d'une commande	12
UC - RéApprovisionnement des stocks	12
<b>Cycle d'une commande</b>	<b>13</b>

## 1. Version

Auteur	Date	Description	Version
BAR M.A	25/09/2022	Première ébauche	1.0
BAR M.A	01/09/2022	modifications des personas	1.1

## 2. Besoin du client

### Contexte

« OC Pizza » est un jeune groupe de pizzeria en plein essor. Créé par Franck et Lola, le groupe est spécialisé dans les pizzas livrées ou à emporter. Il compte déjà 5 points de vente et prévoit d'en ouvrir au moins 3 de plus d'ici 6 mois.

Le système informatique actuel ne correspond plus aux besoins du groupe car il ne permet pas une gestion centralisée de toutes les pizzerias.

De plus, il est très difficile pour les responsables de suivre ce qui se passe dans les points de ventes.

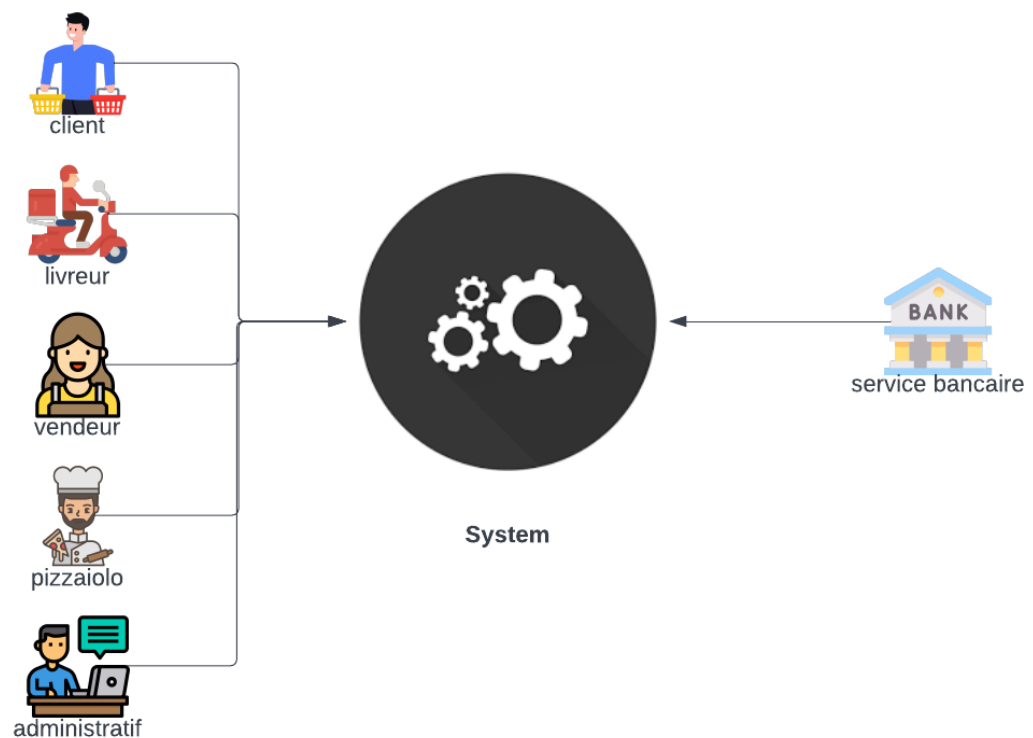
Enfin, les livreurs ne peuvent pas indiquer « en live » que la livraison est effectuée.

### Besoins exprimés par le client

- Etre plus efficace dans la gestion des commandes, de leur réception à leur livraison en passant par leur préparation
- suivre en temps réel les commandes passées, en préparation et en livraison ;
- suivre en temps réel le stock d'ingrédients restants pour savoir quelles pizzas peuvent encore être réalisées ;
- proposer un site Internet pour que les clients puissent :
- passer leurs commandes, en plus de la prise de commande par téléphone ou sur place ;

- payer en ligne leur commande s'ils le souhaitent – sinon, ils paieront directement à la livraison ;
- modifier ou annuler leur commande tant que celle-ci n'a pas été préparée.
- proposer un aide-mémoire aux pizzaiolos indiquant la recette de chaque pizza

### 3. Description Générale



#### 1) Les acteurs

- a) **Les clients** sont les personnes qui passent une commande de pizza, depuis l'interface web de « OC Pizzas » ou avec l'aide d'un vendeur. Les étudiants qui commandent régulièrement des pizzas pour des soirées entre amis, dont voici quelques exemples :
  - i) *Les familles qui commandent des pizzas pour des soirées de film à la maison.*
  - ii) *Les travailleurs qui commandent des pizzas pour le déjeuner ou pour le dîner.*

- iii) *Les personnes âgées qui apprécient la commodité de la livraison à domicile.*
  - iv) *Les célibataires qui commandent des pizzas pour un repas rapide et facile.*
  - v) *Les personnes qui cherchent des options de repas végétariens ou végétaliens.*
  - vi) *Les personnes qui cherchent des options de repas sains et diététiques.*
  - vii) *Les personnes qui cherchent des options de repas halal ou casher.*
- b) **Les employés** sont les personnes qui travaillent pour OC Pizzas et se connectent sur l'interface de l'application « OC Pizzas ». Il y a quatre catégories d'employé :
- i) **Les vendeurs**, qui s'occupent de passer les commandes pour les clients qui n'utilisent pas l'interface web. Ils assistent les clients qui sont en personne au magasin ou passent commande par téléphone.
  - ii) **Les pizzaiolos** eux s'occupent de préparer les commandes de pizza des clients.
  - iii) **Les livreurs**, s'occupent de livrer les commandes aux clients qui ont choisi une livraison à domicile aussi vite que possible ;
  - iv) **Le service administration**, ce sont les personnes qui s'occupent de l'administratif pour OC Pizza, surveiller les stocks, gérer les comptes utilisateur, surveiller les commandes et bien sûr de payer les employés !
- c) On a besoin d'un système externe, un **système bancaire** pour que les clients puissent payer par carte bancaire en ligne et en magasin.

## 4. Personae & Impact mapping

### Personae

Un persona est un personnage imaginaire représentant un groupe ou segment cible dans le cadre du développement d'un nouveau produit ou service ou d'une activité prise dans sa globalité.

Le persona est généralement doté d'un prénom et de caractéristiques sociales et psychologiques. Nous utiliserons plusieurs personas pour notre projet de développement.

Voir sur Annexe 1 les personas.

### impact mapping

L'impact mapping est un outil utilisé pour planifier et visualiser les actions nécessaires pour atteindre les objectifs stratégiques. Il permet de comprendre comment les différentes parties prenantes (décrites ci-dessus) interagissent les unes avec les autres pour atteindre un impact spécifique. Il est utilisé pour identifier les parties prenantes clés, les actions à entreprendre et les résultats escomptés. Voici la liste des actions possibles :

Un **client** doit pouvoir :

- Consulter les pizzas disponibles
- Choisir son point de vente
- Choisir les articles de sa commande
- Choisir son mode de paiement et régler en ligne (si besoin)
- Choisir son mode de livraison
- Modifier/annuler sa commande
- Suivre sa commande
- Commander par internet, téléphone ou en personne

Un **vendeur** doit pouvoir :

- Consulter les pizzas disponibles
- Enregistrer les achats des clients (par téléphone ou en direct).
- Régler une commande
- Délivrer une commande
- Suivre une commande
- Modifier/annuler une commande

Un **pizzaiolo** doit pouvoir :

- Consulter les commandes

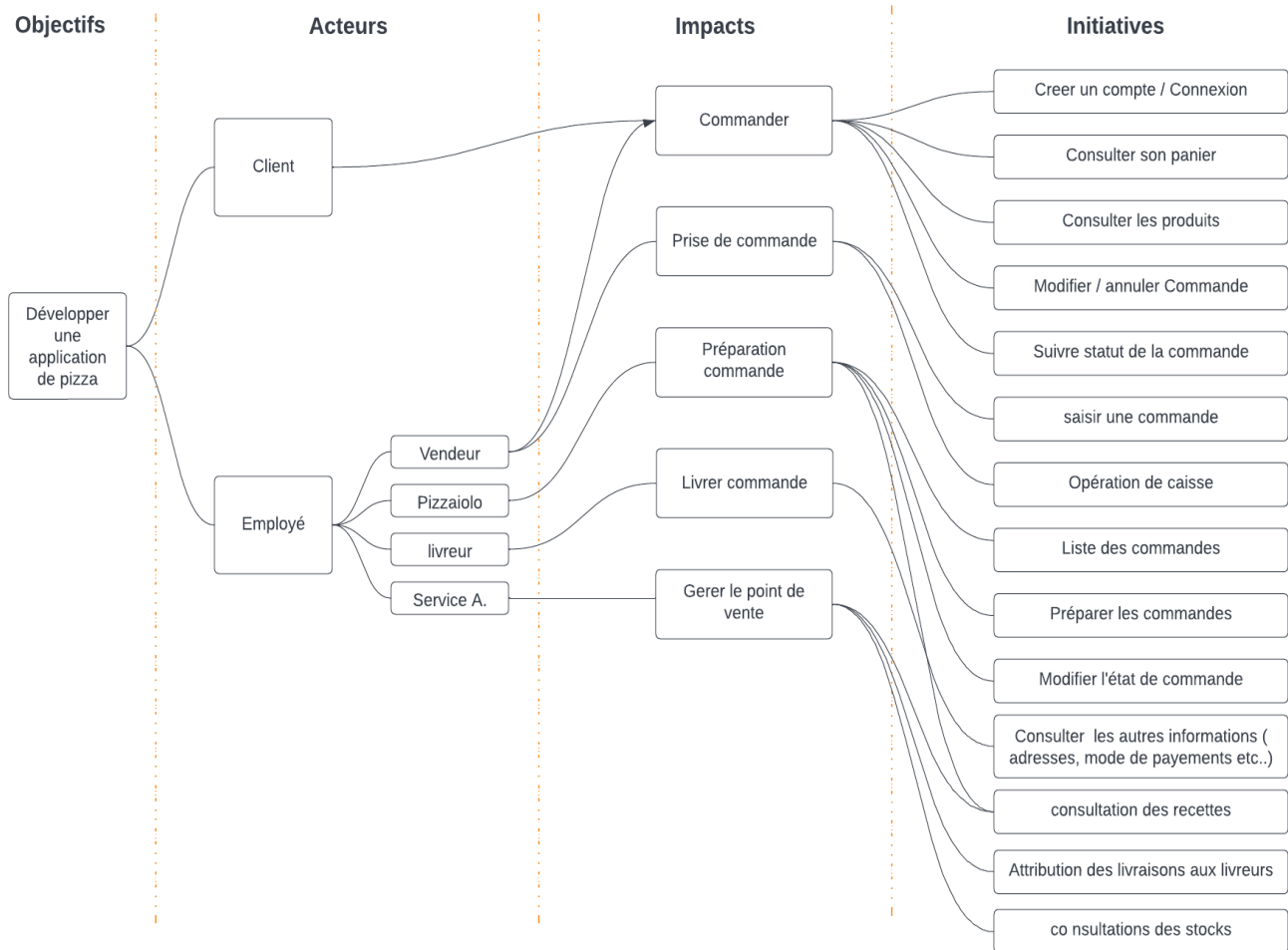
- Accepter une commande
- Changer le statut de la commande
- Consulter la recette de la commande

Un **livreur** doit pouvoir

- Consulter les commandes
- Accepter une commande
- Changer le statut de la commande
- Consulter les informations de la livraison

Une personne du **service administratif** doit pouvoir :

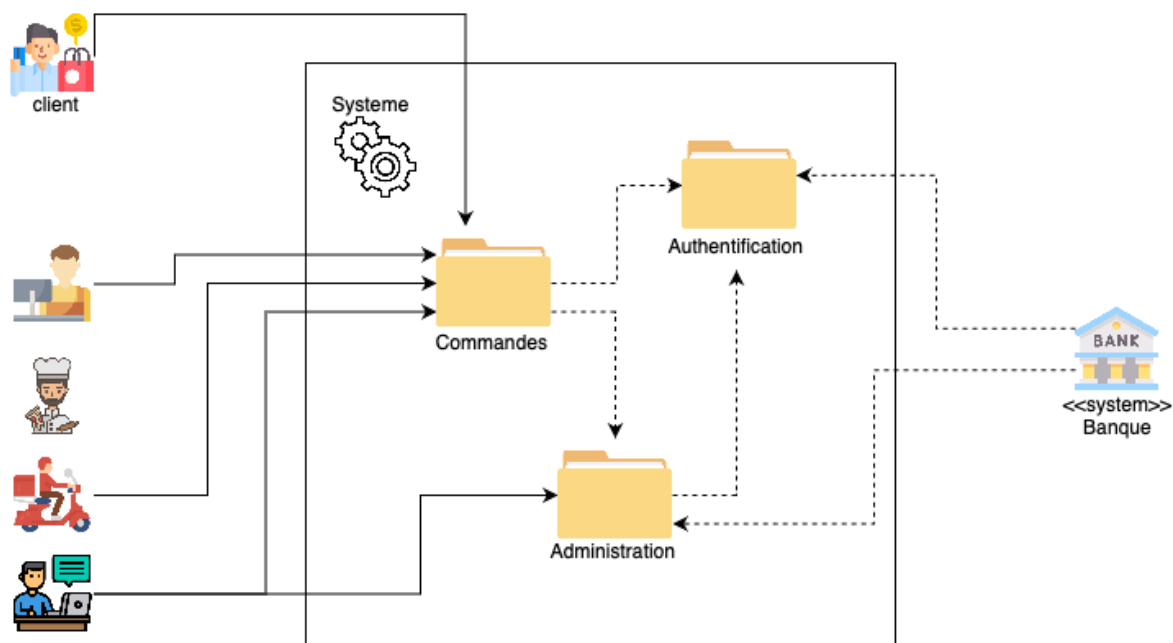
- Consulter les stocks
- Ajouter des articles aux stocks
- Suivre les commandes en cours
- Ajouter de nouvelles pizzas;
- Modifier les descriptions ou les prix des pizzas ;
- Retirer si besoin des pizzas que l'on ne souhaite plus proposer.
- Ajouter de nouveaux points de vente
- Gérer les comptes utilisateurs



*impact mapping by Marc-Antoine BAR*



## 5. Users Stories



En partant du diagramme de contexte, j'ai identifié 3 paquetages principaux, chacun accessible par différents acteurs.

- Le paquetage de commande
- Le paquetage d'administration
- Le paquetage d'authentification

Le paquetage d'authentification est utile au bon fonctionnement des deux autres paquetages. Chacun de ces paquetages sera explicité au sein des pages suivantes, où sont présentés un à un chacun des paquetages grâce à des cas d'utilisation et deux cas d'utilisations textuels.

### 1. UC - création d'un compte utilisateur

Nom du cas	UC1 - Création d'un compte utilisateur
Description	Je suis un client et je veux passer une commande, j'ai besoin d'un compte.
Conditions	L'utilisateur doit se connecter sur le site.
Données en entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom &amp; Prénom</li> <li>• un numéro de téléphone</li> <li>• un email</li> <li>• Adresse postale</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Password</li> <li>● Login</li> </ul>
Scénario nominal	<ul style="list-style-type: none"> <li>● le système demande la création d'un compte</li> <li>● Le système demande à l'utilisateur d'entrer un login / un email / un numéro de téléphone / et un mot de passe .</li> <li>● l'utilisateur saisit ses informations</li> <li>● le système vérifie et demande confirmation</li> <li>● l'utilisateur confirme la création</li> <li>● le système l'insère dans la base de données</li> </ul>
Résultat	Un nouveau client, une nouvelle entrée dans la base de données
Erreurs possibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>● un champ erroné</li> <li>● champ déjà existant dans la base de données</li> <li>● adresse introuvable</li> </ul>

## 2. UC - connexion d'un utilisateur

Nom du cas	UC2 - Connexion d'un utilisateur à son compte
Description	Un utilisateur (client ou employé) veut utiliser le logiciel pour consulter.
Conditions	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Un compte est nécessaire pour chaque utilisateur.</li> <li>● Il devra l'avoir créé avant. (Cf. UC1)</li> </ul>
Données en entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>● connaître l'adresse du site</li> <li>● posséder ses identifiants (login et mot de passe)</li> </ul>
Scénario nominal	<p>Sur son moteur de recherche on saisit l'adresse du site. Une fois sur le site, la personne est invitée à s'identifier.</p> <p>Le site vérifie si ceux-ci sont corrects sinon il vous invite à recommencer voire à consulter votre compte (pour apporter des modifications). Si tout est correct, vous avez accès au site.</p>
Résultat	<p>Arriver sur site.</p> <p><i>(Ex: le client dans la partie commande)</i></p>
Erreurs possibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>Login</u> : oublié, perdu, non reconnu</li> <li>● <u>Mot de passe</u> : oublié, perdu, non reconnu</li> <li>● <u>Adresse mail</u> : oubliée, perdue, non reconnue (pour récupérer les identifiants)</li> <li>● <u>Boîte mail</u> : non accessible</li> </ul>

### 3. UC - Consulter le menu

Nom du cas	UC3 - Les possibilités offertes par le site (menu)
Description	<p>L'utilisateur connecté pourra :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• connaître les produits que le site propose</li><li>• simuler une commande</li><li>• passer une commande</li><li>• modifier sa commande</li><li>• éventuellement annuler sa commande</li><li>• connaître l'état de sa commande</li><li>• se faire livrer ou non</li><li>• payer en ligne ou à la réception de sa commande</li><li>• recevoir sa facture par mail (pour éviter le papier)</li><li>• consulter des recettes</li><li>• laisser un avis</li><li>• recevoir des news, les promotions par mail</li><li>• connaître les jours d'ouverture et les horaires</li></ul>
Conditions	Savoir accéder au site et s'identifier
Données en entrée	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avoir un ordinateur ou une tablette ou un portable</li><li>• Avoir un accès internet</li><li>• Avoir un compte</li><li>• Connaître ses identifiants</li></ul>
Scénario nominal	Une fois identifié, l'utilisateur pourra consulter les menus et voir ce que le site propose afin de faire une éventuelle commande.
Résultat	L'utilisateur a pu voir tout ce que le site proposait. Il est prêt à passer une commande s'il a trouvé "son bonheur"
Erreurs possibles	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pas d'accès au site : problème d'identification</li><li>• L'affichage du site n'est pas compatible avec son OS</li><li>• Le site est confus, il manque d'ergonomie : l'utilisateur ne trouve pas facilement ce qu'il cherche.</li></ul>

#### 4. UC - Passer une commande

Nom du cas	UC4 - Faire son choix dans plusieurs listes afin de passer commande
Description	<p>L'utilisateur est arrivé sur le site, navigue pour parcourir les listes afin de faire son choix en mettant dans son panier.</p> <p>Il a la possibilité de modifier sa commande (ajouter ou supprimer des articles)</p> <p>Il peut aussi annuler sa commande (si elle n'a pas été validée) au moment de payer.</p> <p>Il pourra choisir son point de vente ou se faire livrer.</p>
Conditions	<p>Avoir un moyen de paiement.</p> <p>Connaître son mode de livraison</p>
Données en entrée	Arriver sur le site. (avec son téléphone, avec son ordinateur, sur place en personne)
Scénario nominal	<p>L'utilisateur :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● consulte les pizzas disponibles.</li><li>● fait son choix (en mettant dans son panier)</li><li>● modifie éventuellement son choix</li><li>● valide ou non sa commande</li><li>● choisit son mode de livraison</li><li>● paye s'il a validé sa commande (en ayant choisi au préalable son mode de paiement)</li><li>● reçoit une facture (avec un code ou un QR code pour pouvoir suivre sa commande)</li></ul>
Résultat	Obtenir sa commande (avec un code de suivi de commande).
Erreurs possibles	<ul style="list-style-type: none"><li>● la facture ne correspond pas au choix du client</li><li>● le moyen de paiement n'est pas reconnu</li><li>● l'utilisateur n'a pas de portable pour lire le QR code</li></ul>

#### 5. UC - Suivi d'une commande

Nom du cas	UC5 - L'utilisateur veut suivre sa commande
Description	<p>L'utilisateur a fait son choix, a payé sa commande. Il a obtenu un code de suivi de commande. Et il veut savoir où en est sa commande (en temps réel) pour prendre ses dispositions.</p>
Conditions	<ul style="list-style-type: none"><li>● Avoir passé une commande</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Avoir payé cette commande pour obtenir un code de suivi.</li> <li>● Utiliser ce code pour accéder au suivi</li> </ul>
Données en entrée	Avoir une commande en cours Avoir un numéro de suivi
Scénario nominal	Après avoir saisi son code, l'utilisateur accède à la rubrique "suivre sa commande". Il sélectionne alors sa dernière commande (en cours). Il peut alors consulter le récapitulatif de sa commande et voir l'état d'avancement de sa commande. Une possibilité d'annuler ou de la modifier la commande peut être proposée sous certaines conditions.
Résultat	l'utilisateur sait quand il obtiendra sa commande.
Erreurs possibles	le code de suivi n'est pas reconnu il n'y a aucune commande correspondant à ce code

## 6. UC - délivrer une commande

Nom du cas	UC6 - Délivrer une commande
Description	Le client a fait son choix, validé son choix, payé, fixé un point de livraison, reçu une facture et une heure de livraison.
Conditions	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Avoir commandé</li> <li>● Avoir payé (ou avoir une commande en cours)</li> </ul>
Données en entrée	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Avoir défini un mode de livraison</li> <li>● Avoir un numéro de commande (en cours)</li> </ul>
Scénario nominal	le client a respecté toutes les étapes : <ul style="list-style-type: none"> <li>● a fait un choix</li> <li>● a validé ce dernier</li> <li>● a défini un mode de livraison</li> <li>● a payé ou paiera à la réception</li> </ul>
Résultat	le client reçoit bien sa commande
Erreurs possibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>● pas de commande pour ce client</li> <li>● erreur d'adresse</li> <li>● le livreur a du mal à trouver l'adresse (retard de livraison)</li> </ul>

## 7. UC - modifier l'état de livraison

Nom du cas	UC7 - Modifier l'état de livraison
Description	La possibilité de suivre les étapes d'une commande après qu'elle ait été validée.
Conditions	La commande a été envoyée aux pizzaiolos.
Données en entrée	La commande doit avoir été validée pour qu'il ait envoi d'un message aux pizzaiolos et que le client puisse avoir un code afin de suivre l'état d'avancement de sa commande.
Scénario nominal	La commande a été validée. Un message a été envoyé aux pizzaiolos avec la mention " <i>commande à préparer</i> ". Dès que la commande sera entreprise, la mention passera à " <i>commande en cours...</i> " puis lorsque la cuisson sera terminée, la mention passera à " <i>commande terminée</i> " : elle est donc prête à être remise. Si le client a choisi de se faire livrer la mention passera à " <i>en cours de livraison</i> " sinon " <i>commande disponible</i> ". Lorsque cette commande aura été récupérée ou livrée, la mention passera à " <i>commande livrée</i> ".
Résultat	Savoir où on en est la commande, côté client et employé.
Erreurs possibles	Les états de la commande n'ont pas été renseignés.

## 8. UC - Préparer une commande

Nom du cas	UC8 - Préparation de la commande
Description	La commande du client a été validée donc acceptée. Cette commande est alors envoyée aux pizzaiolos qui vont s'organiser pour pouvoir la réaliser dans les temps, en tenant compte des commandes des autres clients.
Conditions	Avoir une commande validée (sur le site ou par un vendeur)
Données en entrée	Un client ayant passé une commande qu'il valide.
Scénario nominal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La commande ayant été validée, elle est envoyée aux pizzaiolos.</li> <li>• Les commandes sont traitées au fur et à mesure de leur arrivée.</li> </ul>
Résultat	Les commandes doivent être terminées dans un certain temps pour que les délais de livraison puissent être respectés.

Erreurs possibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Plus assez de certains ingrédients (la quantité d'ingrédients était limite, des ingrédients n'ont pas conservés...) cela n'apparaît pas dans la gestion des stocks</li> <li>● un problème électrique</li> <li>● une mauvaise lecture de la commande donc perte de temps pour refaire</li> <li>● une mauvaise organisation en cuisine</li> </ul>
-------------------	--

## 9. UC - Consulter les informations d'une commande

Nom du cas	UC9 - Consulter les informations d'une commande.
Description	<p>Avoir la possibilité de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● consulter une commande,</li> <li>● modifier une commande,</li> <li>● suivre une commande</li> <li>● modifier éventuellement des données</li> </ul>
Conditions	Aller sur le site ou sur place ou par téléphone pour le faire
Données en entrée	<p>Avoir un compte</p> <p>Avoir validé une commande</p> <p>Que la commande ait été envoyée aux pizzaiolos.</p>
Scénario nominal	<p>Avoir un accès à une commande que l'on soit vendeur ou client pour la consulter, la vérifier, modifier des données (sous certaines conditions).</p> <p><b><u>Pour le client :</u></b></p> <p>possibilité de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● modifier son nom</li> <li>● modifier son adresse postale</li> <li>● modifier son adresse mail</li> <li>● modifier son numéro de téléphone</li> <li>● modifier son moyen de paiement</li> <li>● modifier sa commande voire de l'annuler</li> <li>● modifier l'heure de livraison</li> </ul> <p><b><u>Pour le vendeur :</u></b></p> <p><i>Note : Bien sûr il peut faire toutes les modifications du client (si cela se fait sur place ou par téléphone)</i></p> <p>Possibilité aussi de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● modifier un prix</li> <li>● faire une remise</li> <li>● faire un geste commercial</li> <li>● trouver un livreur</li> </ul>

Résultat	Possibilité : <ul style="list-style-type: none"> <li>• de suivre une commande</li> <li>• de mettre à jour une commande</li> <li>• de mettre à jour des données personnelles</li> </ul>
Erreurs possibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La commande n'existe pas</li> <li>• La saisie de données erronées</li> <li>• Les modifications ne sont pas prises en temps réel.</li> </ul>

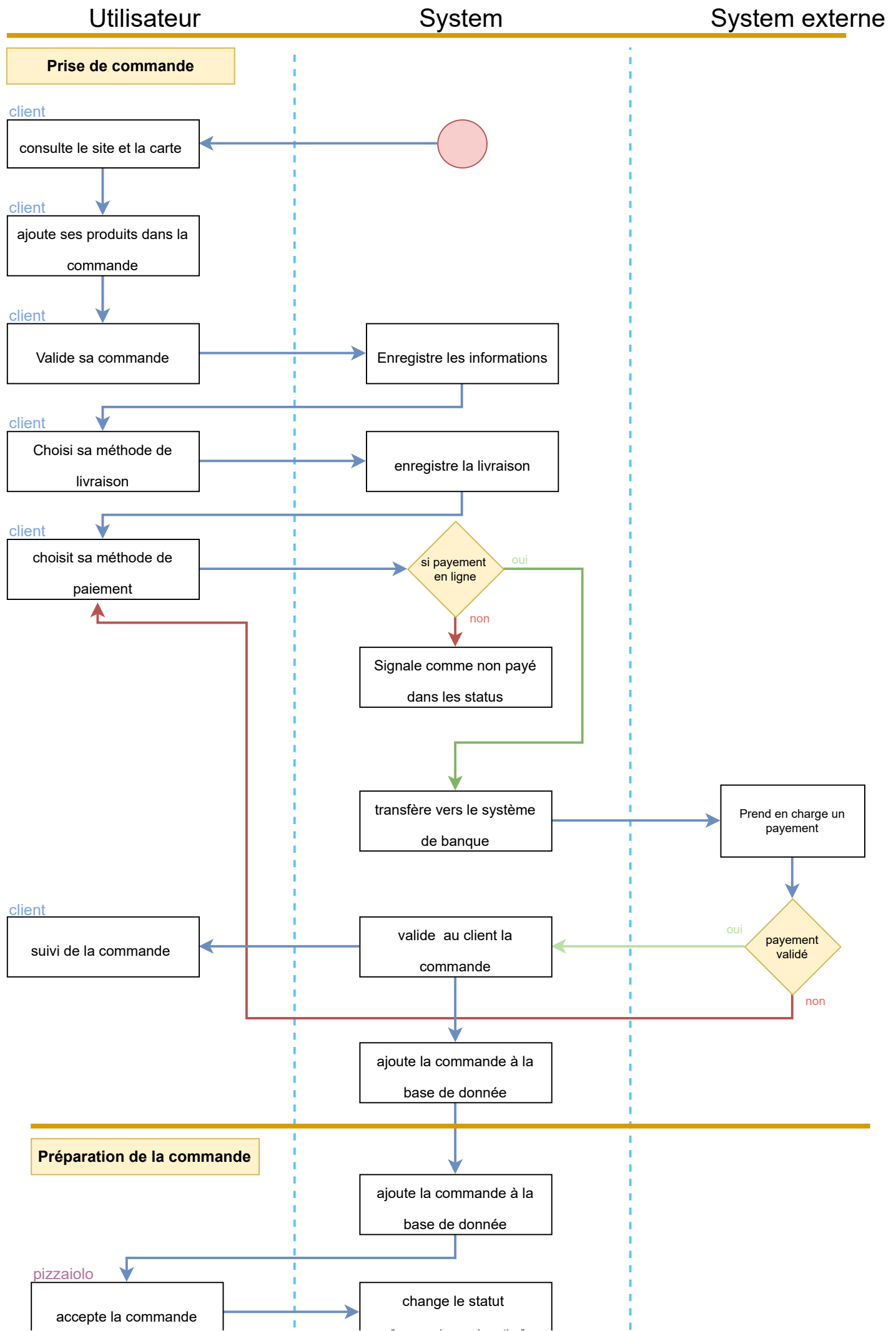
## 10.UC - Réapprovisionnement des stocks

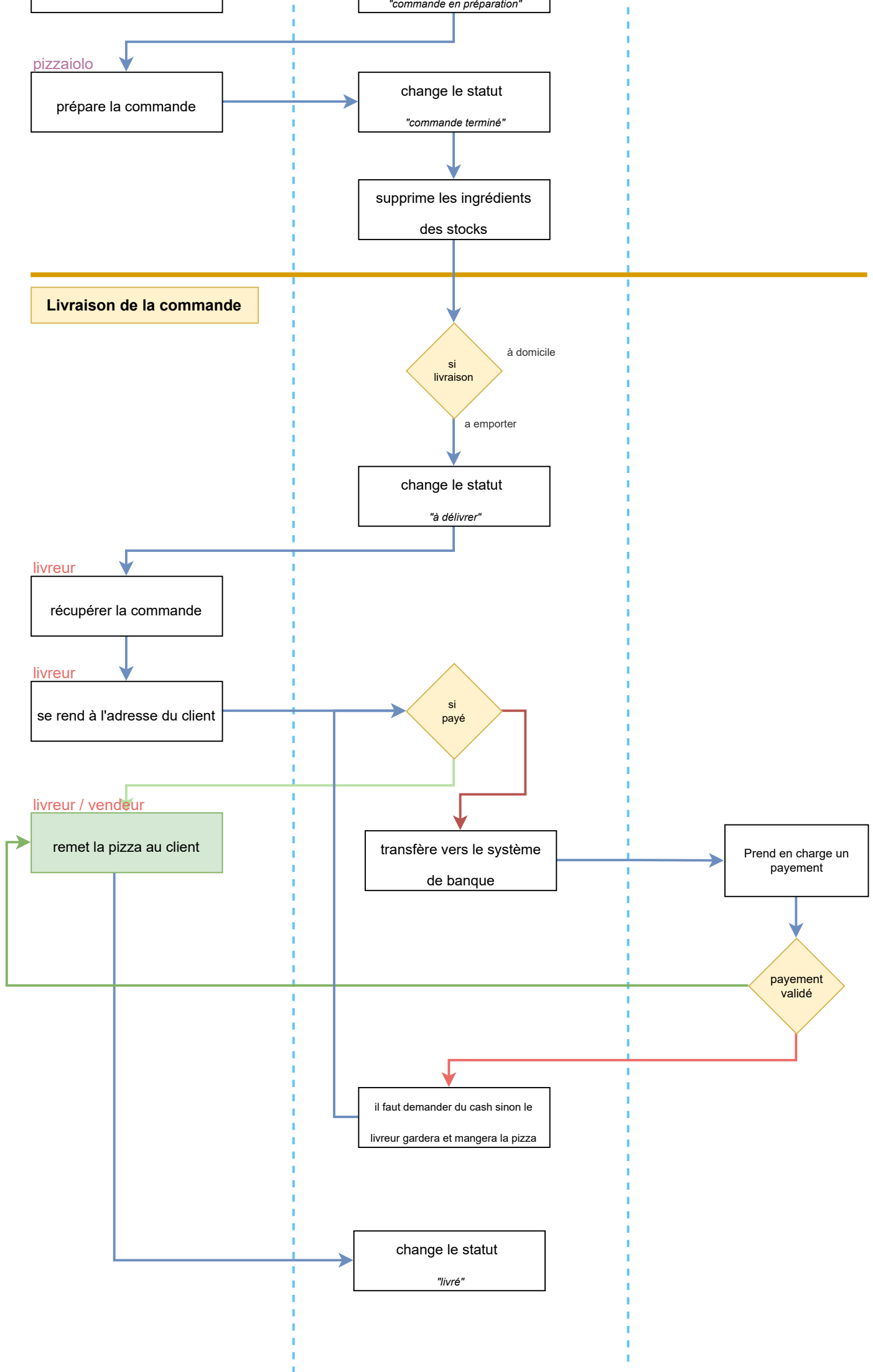
Nom du cas	UC10 - Gestion des stocks
Description	Chaque restaurant est tenu de mettre ses stocks à jour en temps réel. A chaque fois qu'un article est sorti, il doit être signalé dans la rubrique "gestion des stocks". A la maison mère, une personne supervise tous les stocks : <i>le gestionnaire des stocks</i> . Il gère, optimise la gestion des entrées et des sorties des marchandises pour optimiser le niveau de stocks sans risquer la rupture. Il planifie le réapprovisionnement des restaurants (commandes, livraisons,...).
Conditions	Avoir un gestionnaire réactif. Avoir le même logiciel pour tous les restaurants.
Données en entrée	Que tous les restaurants soient toujours connectés Que les restaurants remplissent en temps réel la rubrique des stocks
Scénario nominal	Dans un restaurant, toute (la dernière) personne ayant utilisé complètement un article devra le signaler le plus vite possible voire immédiatement dans la rubrique "gestion des stocks". Le logiciel se chargera de vérifier si les stocks sont suffisants et enverra un message au gestionnaire si les stocks commencent à être limités. Le gestionnaire pourra décider du réapprovisionnement. Il doit faire en sorte d'éviter la rupture de stock, tout en évitant que les marchandises soient conservées pendant une durée trop longue.
Résultat	Chaque restaurant doit toujours avoir un stock suffisant pour tourner correctement et satisfaire les clients.
Erreurs possibles	une erreur de commande un dommage causé lors d'un transport un retard de livraison les stocks pas mis à jour régulièrement un problème informatique



## 6. Cycle d'une commande

Voir document annexe 2 .





# Brigitte



**Intitulé de poste**  
Livreur

**Âge**  
Entre 25 et 34 ans

**Niveau d'études**  
Baccalauréat ou équivalent

**Réseaux sociaux**



**Secteur d'activité**  
Alimentation et boissons

**Taille de l'entreprise**  
1 à 10 salariés

## Outils nécessaires au quotidien

- Accès au Tableau de la liste des commandes
- GPS performant
- Informations sur les clients
- Applications interne pour valider les livraisons

## Supérieur hiérarchique

Le manager

## Responsabilités

S'assure de la bonne livraison

S'assure de la satisfaction client

S'assure que le paiement a bien été réceptionné

## Objectifs

Livrer en temps et en heure.

Etre agréable avec les clients

## Principaux défis

- Communications et relations avec les clients

# Roberto

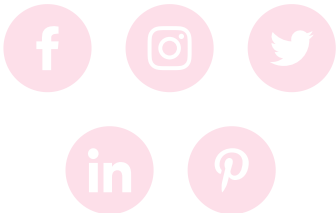


**Intitulé de poste**  
**Pizzaïolo**

**Âge**  
**Entre 18 et 24 ans**

**Niveau d'études**  
**Baccalauréat ou équivalent**

**Réseaux sociaux**



**Secteur d'activité**  
**Alimentation et boissons**

**Taille de l'entreprise**  
**1 à 10 salariés**

## Outils nécessaires au quotidien

Accès aux listes des commandes  
Accès aux stocks  
Accès aux recettes

## Supérieur hiérarchique

Le Manager

## Objectifs

Fait de bonne pizza  
Fait des pizza en un temps donné  
Respecte le matériel  
Respecte les quantités

## Principaux défis

Faire les pizza dans les temps pour respecter le nombre de pizza demandées

# Samir



**Intitulé de poste**  
Manager

**Âge**  
Entre 35 et 44 ans

**Niveau d'études**  
Licence ou diplôme équivalent

**Réseaux sociaux**



**Secteur d'activité**  
Vente

**Taille de l'entreprise**  
1 à 10 salariés

## Indicateurs de performance

- Nombre de Pizza vendues
- qualité de préparations des pizzas
- sécurité générale
- suivi administratif

## Supérieur hiérarchique

Les Actionnaires / investisseurs

## Objectifs

Voir l'état des ventes  
Ajoute des collaborateurs

## Principaux défis

- Motivation des salariés
- Résolution des problèmes et prise de décisions
- Accès aux tableaux de bord et de suivis
- Accès spéciaux pour créer des employés
- Accès à tous les clients, et toutes les commandes
- Peut changer les stocks

# Sophie et ses 2 enfants

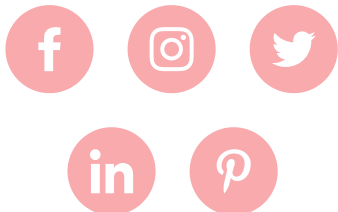


**Intitulé de poste**  
Cliente

**Âge**  
Entre 25 et 34 ans

**Niveau d'études**  
Licence ou diplôme équivalent

**Réseaux sociaux**



**Secteur d'activité**  
Assurance

**Taille de l'entreprise**  
11 à 50 salariés

## Moyen de communication préféré

Iphone 11 avec une app ou bien directement sur safari sur internet

## Objectifs

- 1- Manger
- 2- que cela ne dépasse pas son budget
- 3- que se soit livrer chez elle
- 4-

## Principaux défis

**Avoir une pizza végétarienne pour son mari**

**Payer par carte bancaire**

# Henriette



**Intitulé de poste**  
Vendeuse/ Caissière

**Âge**  
Entre 45 et 54 ans

**Niveau d'études**  
Inférieur au baccalauréat

**Réseaux sociaux**



**Secteur d'activité**  
Alimentation et boissons

**Taille de l'entreprise**  
1 à 10 salariés

## Supérieur hiérarchique

Le Manager

## Objectifs

être agréable  
servir les clients

## Sources d'information

Elle est de nature gentille , agréable et souriante . elle est efficace , et professionnelle .

## Principaux défis

Encaisse les gens  
Vérifie la caisse à la fin de journée  
consulte les ventes  
suit les commandes