

Cahier des charges

...

OC PIZZA

Index

1. Contexte
2. Objectif
3. Persona
4. Diagramme et cas d'utilisations
 - a. Diagramme de contexte
 - b. Diagramme de package
 - c. Cas d'utilisation : commander une pizza
 - d. Diagramme d'activité
5. Solutions techniques
6. Suggestions

1. Contexte

« OC Pizza » est un jeune groupe de pizzeria en plein essor et 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 la fin de l'année. Un des responsables du groupe a pris contact avec vous afin de mettre en place un système informatique, déployé dans toutes ses pizzerias et qui lui permettrait notamment :

- D'être plus efficace dans la gestion des commandes, de leur réception à leur livraison en passant par leur préparation
- de suivre en temps réel les commandes passées et en préparation
- de suivre en temps réel le stock d'ingrédients restant pour savoir quelles pizzas sont encore réalisables

- de 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
- de proposer un aide mémoire aux pizzaiolos indiquant la recette de chaque pizza

Le client a déjà fait une petite prospection et les logiciels existants qu'il a pu trouver ne lui conviennent pas.

2. Objectif

L'objectif est simple : le client pourra commander une pizza en ligne de manière intuitive.

3. Persona

Michel, Homme, 43 ans
Marié et père de 3 enfants
Chauffeur routier



<<Michel au volant de son camion.>>

3. Persona

Contexte :

Michel est chauffeur routier. Il sillonne la France 5 jours par semaine et fait en moyenne plus de 3000 kms. Le week end, lorsqu'il revient à la maison, il a un rituel : aller chez OC-Pizza pour faire plaisir à sa femme et ses enfants. Cependant, la pizzeria est à 20 minutes de chez lui et il doit attendre avant que la commande ne soit préparée. Il faut donc à Michel presque une heure avant de pouvoir déguster les pizzas en famille. Mais Michel en a marre de faire de la route et n'a clairement pas le temps.

3. Persona

Objectif :

permettre à Michel de pouvoir commander ses pizzas en ligne et d'être livré directement chez lui pour pouvoir profiter davantage de sa famille.

Challenge :

Michel a très peu de temps libre pour lui. Il ne maîtrise donc pas très bien internet. Il faudra donc un système capable d'accompagner Michel facilement dans sa démarche de commande.

4. Diagrammes et cas d'utilisation

Dans cette partie nous allons analyser les différents acteurs qui interagiront avec le système.

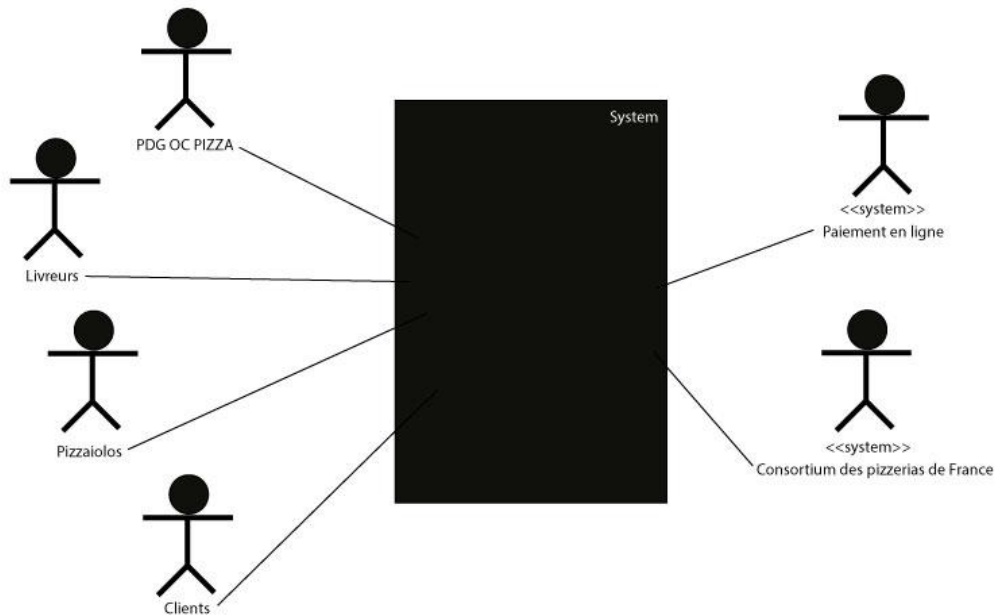
Acteurs principaux : Le patron de la pizzeria, Les pizzaiolos, Les clients, Les livreurs

Acteurs secondaires : Paiement en ligne, consortium des pizzerias de France

Une fois les acteurs identifiés, je dois voir quelle place ils auront une fois le projet mis en place. Pour cela je réalise un diagramme de contexte qui me permet de visualiser les acteurs.

4.1 Diagramme de contexte

Diagramme de contexte pour OC PIZZA



Il y aura 4 acteurs principaux à l'utilisation du système et deux acteurs secondaires qui seront des organismes indépendants pour pouvoir accomplir certaines actions comme fournir des données et permettre le paiement en ligne.

4.1 Diagramme de contexte

PDG OC PIZZA : Cet acteur pourra avoir accès à sa propre interface sur l'application. Il pourra intervenir sur les changements relatifs aux pizzas proposées. Il pourra également consulter les chiffres de chaque pizzerias et les comparer avec ceux des pizzerias de France (fourni par le consortium des pizzerias de France) pour analyser les points faibles de ses ventes et améliorer le chiffre d'affaire d'OC PIZZA.

Livreurs : Ils auront également accès à une interface qui leurs est propre avec les informations nécessaires à la bonne livraison des pizzas (nom/prénom, adresse et numéro de téléphone et si la commande est payée ou non).

4.1 Diagramme de contexte

Pizzaiolos : Interface particulière dans ce cas aussi. Ils pourront visualiser la pizza en cours de préparation avec la fiche recette associée et s'il y a des ajouts ou suppression d'ingrédients dans la pizza.

Clients : Les clients pourront se rendre sur le site et commander une pizza de manière rapide, clair et concise. Ils pourront également suivre la préparation de la commande et interviendront (modifier/annuler) sur la commande tant que la préparation n'est pas finie.

<<système>> Paiement en ligne : On pourra imaginer un module attaché au site et qui permettra de payer grâce à Paypal et/ou une carte bleue (visa/mastercard).

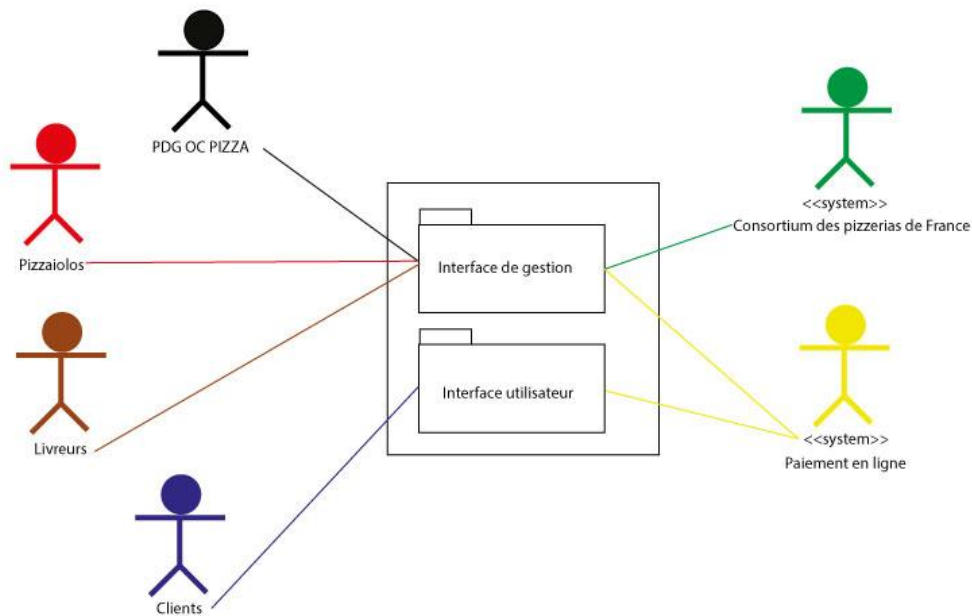
4.1 Diagramme de contexte

<<systeme>> Consortium des pizzerias de France : Envoi de chiffres statistiques (temps de préparation moyen, chiffre d'affaire, réputation, etc) pour pouvoir les comparer à ceux de l'entreprise OC PIZZA et ainsi, améliorer son chiffre d'affaire.

Une fois les acteurs identifiés, il faut scinder le système en deux parties pour que chaque acteurs puissent avoir accès aux informations qui leurs correspondent.

4.2 Diagramme de package

Diagramme de package pour le site OC PIZZA

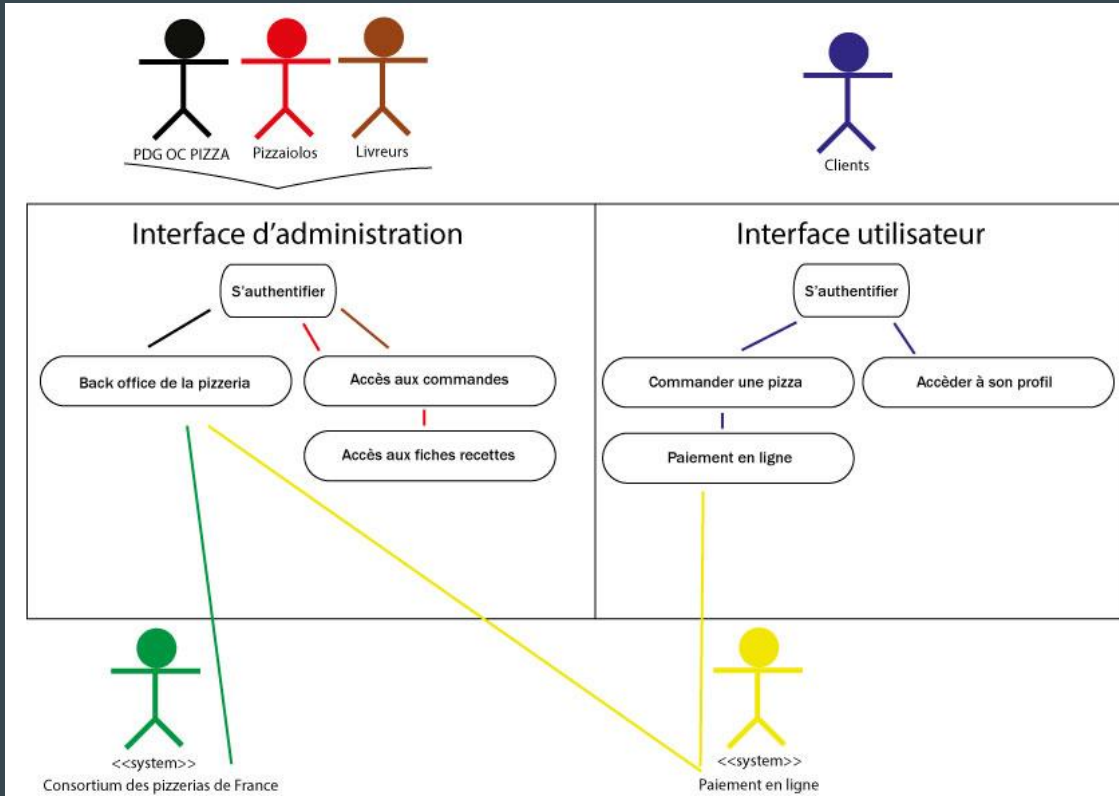


J'ai divisé le système en deux packages : interface de gestion et interface utilisateur.

L'interface de gestion servira essentiellement au patron et aux employés de la pizzeria. Ils pourront accéder à leurs interfaces respectives afin de gérer au mieux les commandes des clients et l'amélioration du service proposé. Dans son interface d'administration le pdg aura accès aux chiffres fournis par le consortium des pizzerias de France.

L'interface utilisateur sera utilisé par les clients pour commander les pizzas. Le paiement en ligne intervient dans les deux packages. Dans l'interface utilisateur il permettra aux clients de pouvoir payer leurs commandes. Dans l'interface d'administration, il y aura un résumé de chaque transaction (réussie ou non) effectuées par les clients.

4.2 Diagramme de package - Schéma explicatif



Voici un schéma qui complète le diagramme de package après authentication.

4.3 Cas d'utilisation : commander une pizza

Nom : Commander une pizza

Acteur : Michel (Client)

Description : Commander une pizza en ligne parmi celles proposées

Auteur : Martin Gaucher

Dates : 20/11/2017

Pré-conditions : Michel doit être enregistré pour pouvoir commander une pizza. Si il ne l'est pas, il devra remplir un formulaire demandant son adresse e-mail, un mot de passe (à répéter pour la sécurité), son nom, prénom, adresse et numéro de téléphone puis se connecter avec les informations saisies.

Démarrage : Michel est enregistré et demande à commander une pizza.

4.3 Cas d'utilisation : commander une pizza

Description

Le scénario nominal :

- 1 – Le système vérifie si Michel est bien enregistré
- 2 – Il clique sur "Commander une pizza".
- 3 – Le système propose les pizzas disponibles à la vente.
- 4 – Michel choisit une ou plusieurs pizzas, ajoute ou enlève des ingrédients sur la pizza et précise la quantité voulue par pizza.
- 5 – Le système demande à notre chauffeur routier si il veut être livré ou bien venir chercher la pizza en restaurant.
- 6 – Le temps d'attente pour recevoir ou venir chercher la pizza est affiché.
- 7 – Il confirme le temps d'attente.
- 8 – Le système affiche une page qui demande à Michel s'il veut payer en ligne, en restaurant ou à la livraison.
- 9 – Michel sélectionne une des options de paiement puis une barre de progression s'affiche avec les quatre étapes de préparation de la pizza (début de la préparation, fin de la préparation, cuisson et "c'est prêt").
- 10 – Tant que la deuxième étape de la pizza n'est pas complétée, il peut toujours modifier ou annuler sa commande.

4.3 Cas d'utilisation : commander une pizza

Le scénario d'exception

1.a. Michel n'est pas connecté ou inscrit. Le système propose alors de s'inscrire ou de se connecter.

7.a. Michel refuse le temps d'attente. La commande est annulée. Retour sur la page des pizzas avec un message qui confirme l'annulation de la commande.(arrêt du cas d'utilisation)

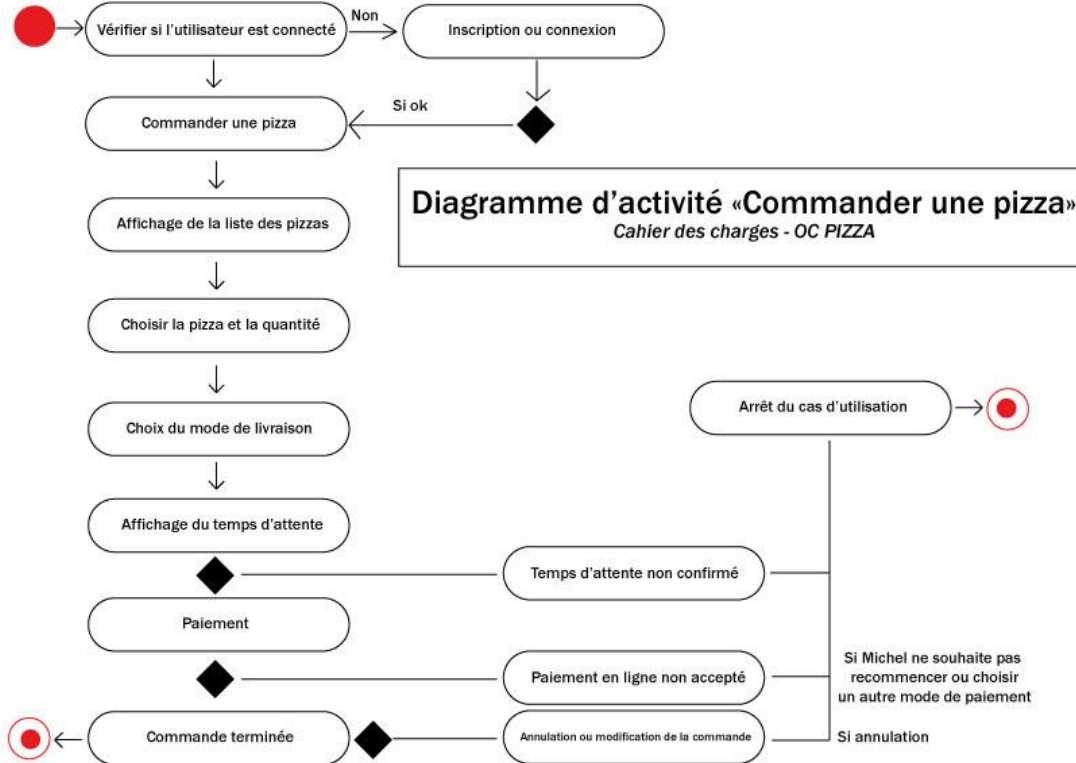
8.a. Le paiement en ligne a échoué. On demande à Michel si il veut réessayer. S'il refuse, on revient sur la page des options de paiements (8).

8.b. Michel peut également quitter la commande.(arrêt du cas d'utilisation)

10.a. Michel modifie la commande car son fils ne voulait pas de chorizo dans sa pizza. La modification est transmise auprès des pizzaiolos.

10.b. Michel annule la commande. (arrêt du cas d'utilisation)

4.4 Diagramme d'activité



Ce diagramme d'activité permet de décrire visuellement le processus de commande d'une pizza.

5. Solutions techniques : Wordpress



Pourquoi Wordpress ? C'est une solution technique à moindre coût et très souple. Avec le module Woocommerce, vous pouvez déployer une boutique en ligne et la modifier en fonction de nos désirs (ici présenter et vendre des pizzas).

Le back office est déjà présent et est vraiment très facile d'utilisation même pour un néophyte.

Il y a également des modules de gestion des utilisateurs qui permettent d'afficher des informations selon l'utilisateur connecté (client, pdg, ...).

5. Solutions techniques : Django

The Django logo, featuring the word "django" in a white, lowercase, sans-serif font on a dark green rectangular background.

Django est un framework construit sur Python qui permet de développer une application web avec un back office automatisé.

6. Suggestions côté client

On peut se demander quelles autres interactions Michel peut avoir avec le système ?

Profil utilisateur

Pour créer son compte, Michel devra fournir : son adresse e-mail, un mot de passe qu'il faudra répéter (#sécurité4life), son nom, prénom, son adresse, son numéro de téléphone, sa date de naissance (on pourrait imaginer une remise spéciale anniversaire). Il devra cocher les conditions d'utilisation et cocher ou pas l'abonnement à la newsletter pour bénéficier des promotions.

Fidélisation

A chaque pizza commandée, Michel recevra des points cumulables (OC POINTS alias OCP) pour bénéficier de remises sur ses prochaines commandes. Un système comme ceci permet de faire revenir le client en restaurant et de récompenser sa fidélité et sa fréquence d'achat.

6. Suggestions côté client

Avis

A chaque nouvelle commande, on demandera au client si la précédente commande l'a satisfait. Un pop up apparaîtra : "Avez vous aimé (nom du produit) ? ". Il pourra noter la pizza sur 5 étoiles, donner des suggestions ou bien choisir de ne pas répondre à la requête (Je ne souhaite pas donner mon avis). Il pourra également partager la pizza et son avis sur les réseaux sociaux

Parrainage

Si il parraine une ou plusieurs personnes, il recevra des réductions ou bien des pizzas offertes (en fonction du nombre de personnes parrainées et si les personnes parrainés commandent des pizzas régulièrement).

Partenariat

On pourrait également imaginer un partenariat avec les cinémas proches pour des offres promotionnels (Pizza + Ciné).

FIN.