

PROJET 4 – OC PIZZA

ANALYSE DES BESOINS

Étape 1: définition des acteurs

Je me suis servi d'un diagramme de contexte au but de définir les différents acteurs interagissant avec le futur logiciel. À gauche les acteurs principaux (qui agissent directement sur le système) et à droite les secondaires (qui n'ont pas une interaction directe avec le logiciel).

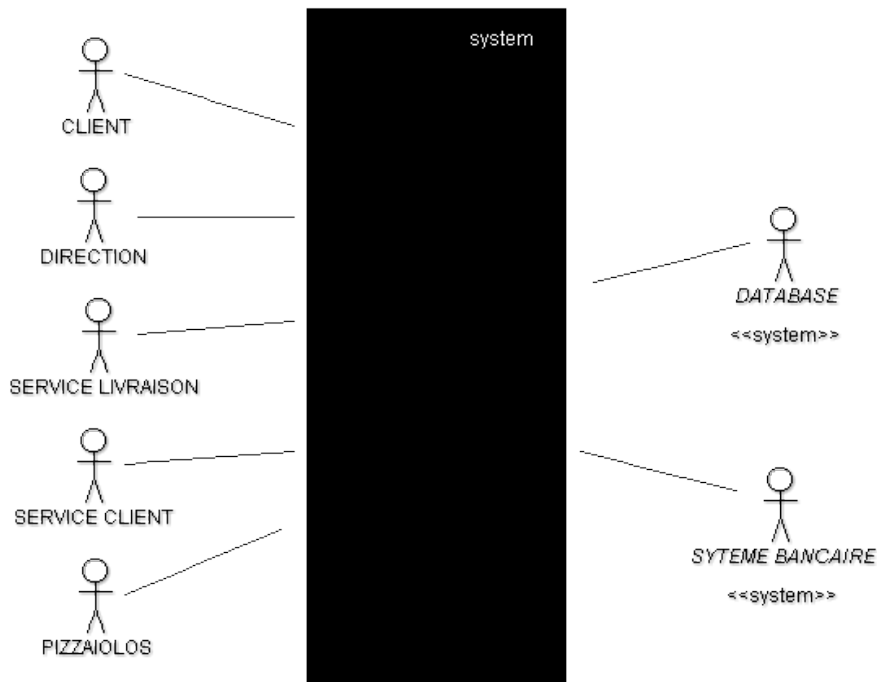


Diagramme de contexte

- **System:** représente le logiciel de gestion des commandes en ligne du groupe OC Pizza.
- **Client:** doit pouvoir consulter le catalogue des pizzas en ligne, choisir la méthode de paiement (règlement en ligne ou à la commande), suivre en temps réel l'état de la commande, modifier ou annuler une commande sous un certain délai.
- **Direction:** doit pouvoir consulter le catalogue pour le modifier (ajout ou suppression des pizzas). Doit pouvoir consulter le chiffre d'affaires et les données des ventes relatives aux différents points OC Pizza.
- **Service livraison:** doit pouvoir consulter les commandes pour la préparation des colis. Doit pouvoir accéder aux informations de localisation des clients.
- **Service client:** doit pouvoir vérifier et résoudre éventuels problèmes ou remarques rencontrés lors de l'expérience d'achat des pizzas en ligne par les clients.
- **Pizzaiolos:** doivent pouvoir consulter les aide-mémoire pour la préparation des pizzas.
- **Database:** système de gestion de base de données qui stocke les données relatives aux ventes des différents points OC Pizza et qui est nécessaire à l'enregistrement du domaine du site web (www.ocpizza.fr) et le relatif service de hosting, les informations des clients et l'enregistrement des commandes.
- **Système bancaire:** nécessaire à la gestion des transactions en ligne.

Étape 2: découpage du système en packages

Je décompose mon logiciel en deux parties pour rationaliser les diagrammes futurs et les rendre ainsi plus lisibles. Il s'agit d'un découpage fonctionnel, basé sur les fonctionnalités du futur logiciel.

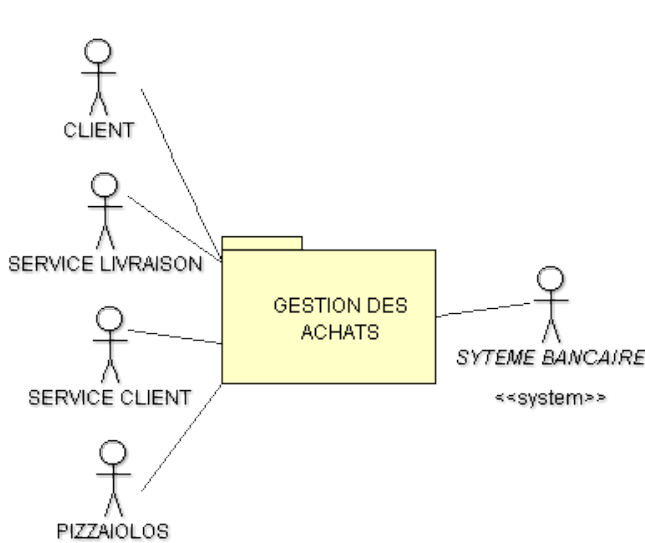


Diagramme package "gestion des achats"

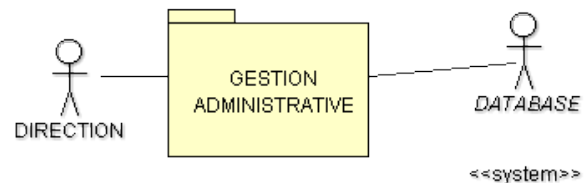


Diagramme package "gestion administrative"

ANALYSE DU DOMAINE

Étape 3: spécification du lot d'actions relatives à chaque acteur concernant le package "gestion des achats"

Je vais détailler dans cette partie les différentes fonctionnalités propres à chaque acteur du système. Pour réaliser cela il faut essayer de répondre à la question « QUI devra pouvoir faire QUOI grâce au logiciel? »

Dans le diagramme suivant, à chaque acteur correspondra un lot d'actions ou fonctionnalité, représenté à l'aide des relations stéréotypées. Ces dernières indiquent le type de relation qui se passe entre le cas d'utilisation initial et le cas d'utilisation interne et sont identifiées avec des flèches pointillées.

Dans mon diagramme il y aura deux types de relations stéréotypées, « include » et « extend ». La première indique que l'action source (à l'origine de la flèche) est dépendante du cas d'utilisation interne; la deuxième met en évidence qu'un cas d'utilisation interne n'est pas toujours utile au déroulement de l'action principale.

Dès lors qu'il y a une relation « extend », il faudra toujours définir la condition par laquelle la relation peut avoir lieu. Pour indiquer cela, il faut ajouter une ligne « extension points » et définir la condition « EXT ».

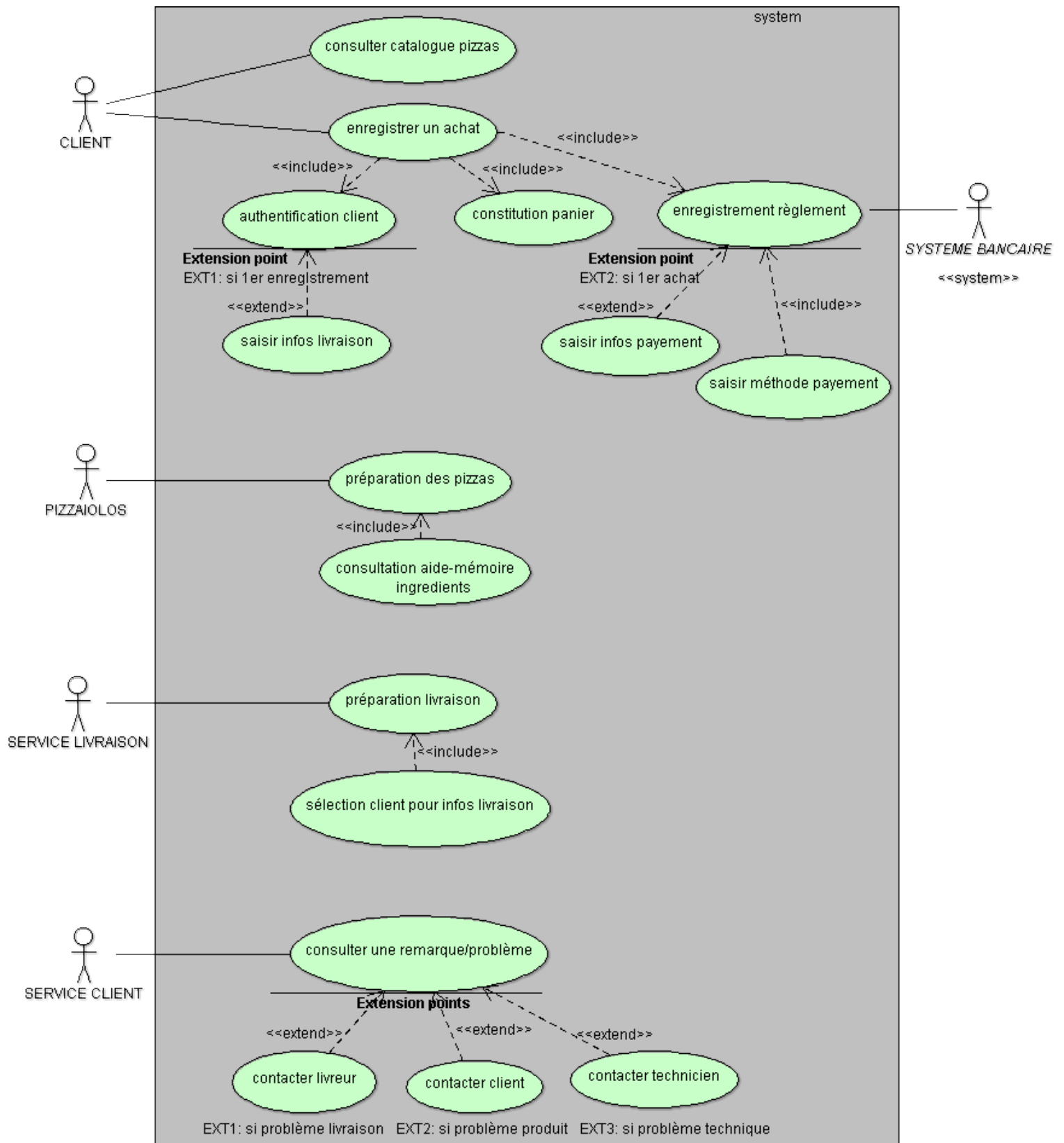


Diagramme cas d'utilisation détaillé,
Package "gestion des achats"

Étape 4: description textuelle des cas d'utilisation du package "gestion administrative"

1. Cas d'utilisation « Consulter catalogue pizzas »

Nom: Consulter catalogue pizzas (package « Gestion des achats »)

Acteur: Client

Description: La consultation du catalogue doit être possible soit pour un client déjà inscrit au site web soit pour un potentiel nouveau client

Auteur: Emanuele Pellegrini

Date: 8/11/2017 (première rédaction)

Pré-conditions: L'utilisateur doit avoir une connexion Internet pour regarder le catalogue

Démarrage: L'utilisateur a demandé la page web « Catalogue des pizzas »

DESCRIPTION

Le scénario nominal:

1. Le système affiche une page contenant la liste des pizzas disponibles
2. L'utilisateur sélectionne une des pizzas
3. Le système affiche une description et une photo de la pizza en objet
4. L'utilisateur peut sélectionner la pizza en objet pour la personnaliser
5. Le système affiche les options de personnalisation de la pizza choisie (taille, ajout ingrédients, base tomate ou crème fraîche et un onglet pour marquer éventuelles allergies ou intolérances)
6. L'utilisateur peut ensuite quitter cette page
7. Le système retourne à l'affichage des pizzas du catalogue (retour à l'étape 3)

Les scénarios alternatifs:

- 2.a L'utilisateur décide de quitter la consultation du catalogue
- 4.a L'utilisateur décide de sauter l'étape relative à la personnalisation de la pizza
- 4.b L'utilisateur décide de quitter la consultation du catalogue
- 6.a L'utilisateur décide de quitter la consultation du catalogue

Fin: Scénario nominal : aux étapes 2, 4 ou 6, sur décision de l'utilisateur

Post-conditions: Aucune

COMPLÉMENTS

Ergonomie:

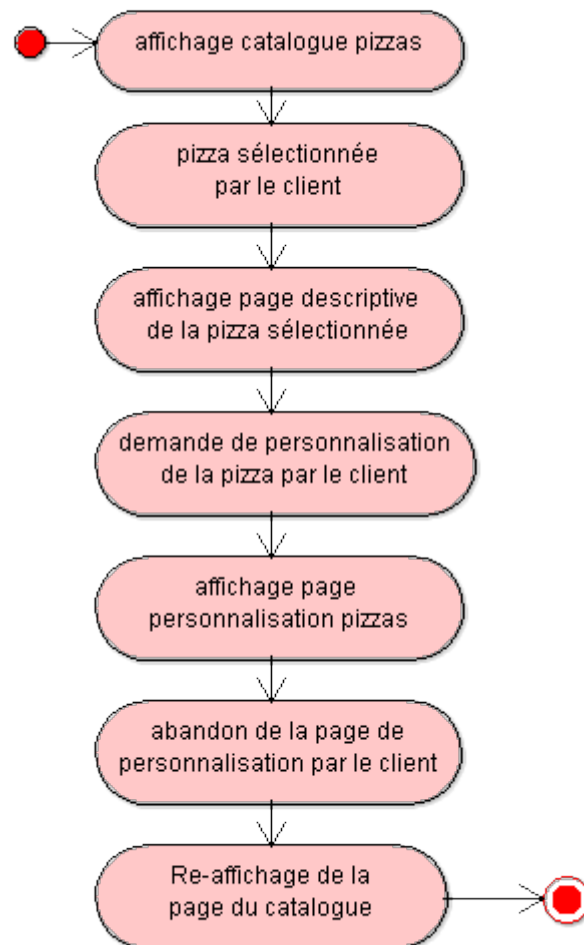
La page du catalogue devra afficher 5 pizzas à la fois. Toutefois, afin d'éviter à l'utilisateur d'avoir à demander trop de pages, il devra être possible de choisir des pages avec 10 ou 15 pizzas.

Performance attendue:

La recherche des produits, après sélection de la catégorie, doit se faire de façon à afficher la page des produits en moins de 10 secondes.

Problèmes non résolus:

Doit-on prévoir un affichage trié sur des critères choisis par l'utilisateur (par exemple: par tranche de prix, par disponibilité etc.)?

Étape 4.1: diagramme d'activité du cas d'utilisation « Consulter catalogue pizzas »

*Diagramme d'activité cas d'utilisation
« Consulter catalogue pizzas »*

2. Cas d'utilisation « Enregistrer un achat »

Nom: Enregistrer un achat (package « Gestion des achats »)

Acteur: Client

Description: L'enregistrement comprend les produits demandés et le règlement de l'achat. Le client doit pouvoir choisir la méthode de paiement

Auteur: Emanuele Pellegrini

Date: 8/11/2017 (première rédaction)

Pré-conditions: L'utilisateur doit être authentifié en tant que client

Démarrage: L'utilisateur a demandé la page web « Enregistrement commande »

DESCRIPTION

Le scénario nominal:

1. Le système vérifie les données d'authentification relatives au client
2. Le système fait appel au cas d'utilisation interne « Constitution panier »
3. S'il s'agit de la première connexion, le système fait appel au cas d'utilisation interne « Saisir infos livraison »
4. Le système fait appel au cas d'utilisation interne « Enregistrement règlement »
5. S'il s'agit de la première commande, le système fait appel au cas d'utilisation interne « Saisir infos paiement »
6. Le système fait appel au cas d'utilisation « Saisir méthode paiement » afin de permettre au client de choisir entre le paiement en ligne ou à la commande
7. Le système enregistre définitivement la commande
8. Le système affiche le récapitulatif de la commande

Les scénarios d'exception:

- 2.a Le système ne reconnaît pas l'utilisateur. Il affiche « Mot de passe ou identifiant incorrects. Saisir à nouveau les informations » (retour à l'étape 1)
- 4.a L'enregistrement du règlement n'a pas réussi. Le système récapitule les informations dans un message qui est envoyé au client (arrêt du cas d'utilisation)
- 6.a Le système ne reconnaît pas les informations de paiement (retour à l'étape 5)
- 8.a L'enregistrement définitif de la commande n'a pas réussi. Le système récapitule les informations dans un message qui est envoyé au client (arrêt du cas d'utilisation)

Fin: Scénario nominal: après l'étape 8, sur décision de l'utilisateur.

Scénario d'exception: après les points 4.a ou 8.a, si l'enregistrement ne réussit pas.

Post-conditions:

Scénario nominal : l'achat et son éventuel règlement en ligne ont été enregistrés en base de données

Scénario d'exception : l'échec de l'achat a été récapitulé dans un message et a été envoyé au client

COMPLÉMENTS

Ergonomie:

La page du catalogue devra afficher 5 pizzas à la fois. Toutefois, afin d'éviter à l'utilisateur d'avoir à demander trop de pages, il devra être possible de regrouper 10 ou 15 pizzas dans la même page

Performance attendue:

L'enregistrement d'un achat doit pouvoir se faire avec un maximum de 3 pages. Les éventuels messages aux utilisateurs doivent être fournis à l'aide de fenêtres pop-up

Problèmes non résolus:

Serait-il envisageable de dérouler l'ensemble des actions lié à la constitution du panier avant de s'enregistrer comme client?

Étape 4.2: diagramme d'activité du cas d'utilisation « Enregistrer un achat »

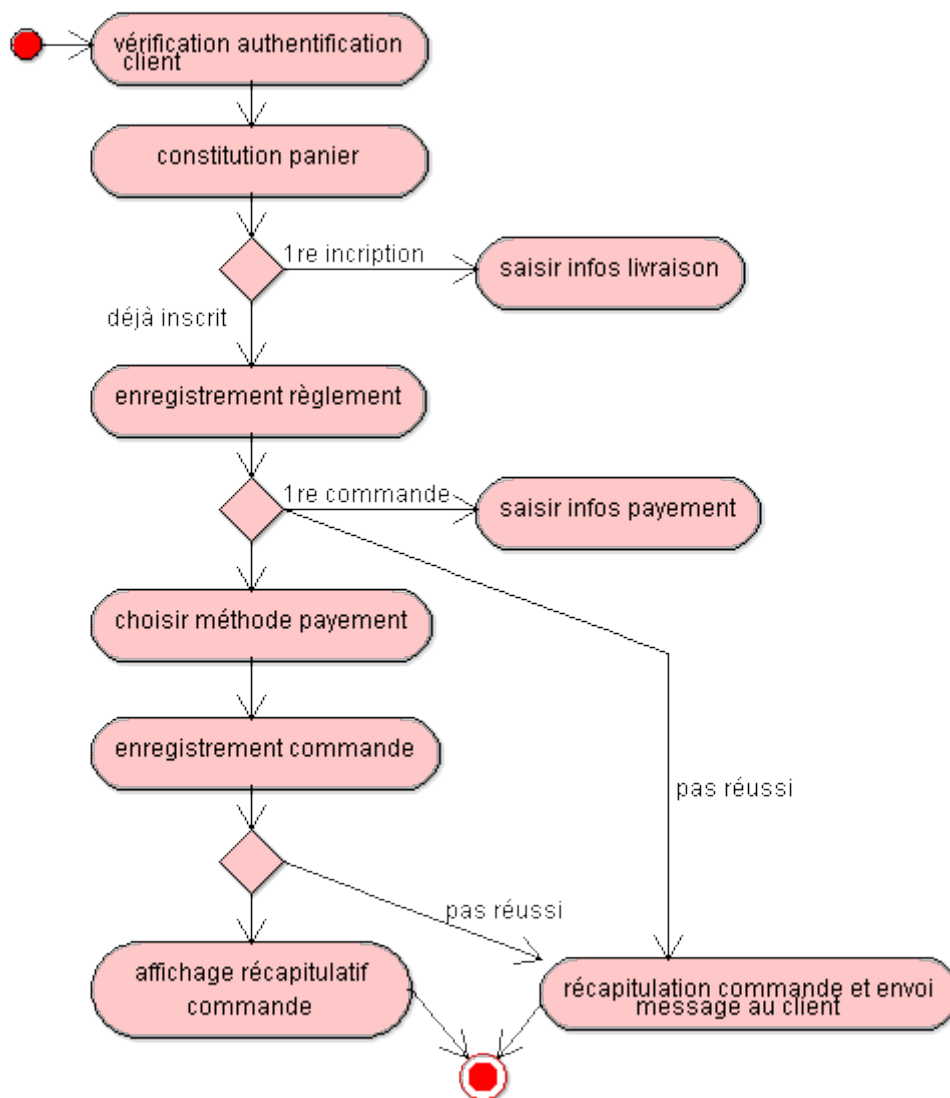


Diagramme d'activité cas d'utilisation
« Enregistrer un achat »

3. Cas d'utilisation « Préparation des pizzas »

Nom: Préparation des pizzas (package « Gestion des achats »)

Acteur: Pizzaiolos

Description: La préparation de la pizza doit venir dès la réception de la commande et dans un délai donné. Les pizzaiolos peuvent consulter des aide-mémoire relatifs aux ingrédients de chaque pizza

Auteur: Emanuele Pellegrini

Date: 9/11/2017 (première rédaction)

Pré-conditions: L'utilisateur doit avoir passé l'étape d'enregistrement de la commande

Démarrage: Le système a enregistré définitivement la commande du client

DESCRIPTION

Le scénario nominal:

1. Le système affiche aux pizzaiolos une page avec les informations détaillées de la pizza choisie par le client et les éventuelles indications fournies (allergies, intolérances, ajout ou suppression de certains ingrédients)
2. Le système fait appel au cas d'utilisation interne « Consultation aide-mémoire ingrédients »
3. Le système affiche au client une page de suivi en temps réel de l'état de la commande (une flèche grise divisée en 5 parties (commande enregistrée, préparation, cuisson, prête, livraison) qui à fur et à mesure devient rouge tant que les pizzaiolos avancent dans leur travail)

Les scénarios alternatifs:

- 3.a L'utilisateur décide de quitter la page de suivi en temps réel

Fin: Scénario nominal : aucun

Post-conditions: La flèche de suivi de commande en temps réel est rouge jusqu'à l'étape « prête »

COMPLÉMENTS

Ergonomie:

La première partie de la flèche de suivi en temps réel de la commande (« commande enregistrée ») devra déjà être rouge, comme le client a déjà passé cette étape.

Problèmes non résolus:

Serait-il envisageable d'afficher dans la page du client un système de feedback (basé sur 5 étoiles peut-être) afin de calculer sa satisfaction par rapport à l'expérience de commande en ligne avec OC Pizza?

Étape 4.3: diagramme d'activité du cas d'utilisation « Préparation des pizzas »

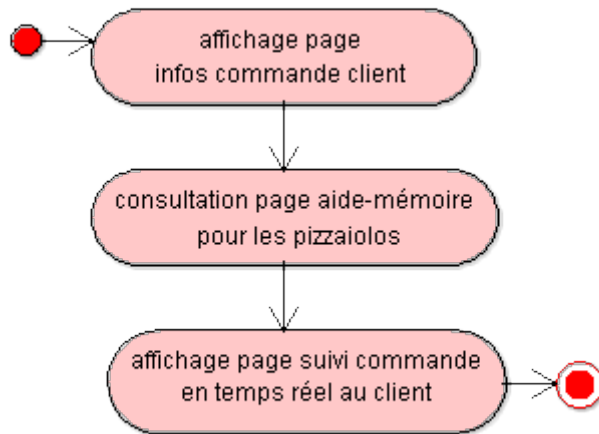


Diagramme d'activité cas d'utilisation
« Préparation des pizzas »

4. Cas d'utilisation « Préparation livraison »

Nom: Préparation livraison (package « Gestion des achats »)

Acteur: Service livraison

Description: La livraison de la pizza doit avenir dès la fin de la préparation de la commande et être complétée dans le mineur délai possible. Les livreurs peuvent consulter les informations de localisation du client

Auteur: Emanuele Pellegrini

Date: 9/11/2017 (première rédaction)

Pré-conditions: Les pizzaiolos ont reçu la commande à préparer

Démarrage: La préparation de la pizza est terminée. La flèche de suivi en temps réel de la commande est rouge jusqu'à l'étape « prête »

DESCRIPTION

Le scénario nominal:

1. Le système fait appel au cas d'utilisation interne « Sélection client pour infos livraison »
2. Le système affiche au client la page de suivi en temps réel de l'état de la commande avec la flèche rouge jusqu'au début de l'étape « livraison »
3. L'utilisateur quitte cette page à la réception de la pizza

Les scénarios alternatifs:

- 2.a L'utilisateur décide de quitter la page de suivi en temps réel

Fin: Scénario nominal : à l'étape 3, sur décision de l'utilisateur

Post-conditions: La flèche de suivi de commande en temps réel est complètement rouge
Le client a bien reçu sa pizza.

COMPLÉMENTS

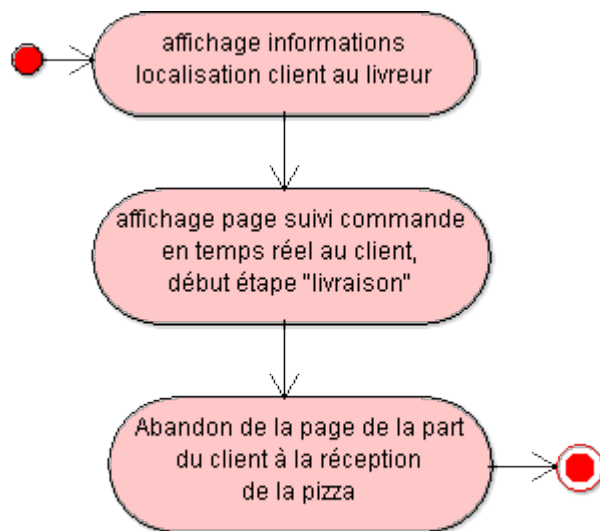
Ergonomie:

À ce stade, la flèche de suivi en temps réel de la commande devra être affichée en rouge jusqu'à l'avant-dernière étape (« prête ») et se colorer complètement de rouge à la fin de la livraison.

Problèmes non résolus:

Serait-il envisageable d'afficher dans la page du client un système de feedback (basé sur 5 étoiles peut-être) afin de calculer sa satisfaction par rapport à l'expérience de livraison avec OC Pizza?

Étape 4.4: diagramme d'activité du cas d'utilisation « Préparation livraison »



*Diagramme d'activité cas d'utilisation
« Préparation livraison »*

5. Cas d'utilisation « Consulter une remarque/problème »

Nom: Consulter une remarque/problème (package « Gestion des achats »)

Acteur: Service client

Description: Le service client doit intervenir afin de gérer éventuelles remarques ou problèmes rencontrés par les clients lors de l'expérience de commande en ligne

Auteur: Emanuele Pellegrini

Date: 9/11/2017 (première rédaction)

Pré-conditions: Le client a rencontré des difficultés liées à la commande de la pizza en ligne

Démarrage: Le client a contacté le service client

DESCRIPTION

Le scénario nominal:

1. Le système affiche au client une page web avec des questions en choix multiple relatives à la nature de sa remarque ou son problème (problème de livraison, problème avec la pizza choisie, problème technique)
2. Le formulaire est envoyé au service client qui gère la situation
- 3.1 Si le problème concerne la livraison le système fait appel au cas d'utilisation interne « contacter livreur »
- 3.2 Si le problème concerne le produit le système fait appel au cas d'utilisation interne « contacter client »
- 3.3 Si le problème est de type technique le système fait appel au cas d'utilisation interne « contacter technicien »

Les scénarios alternatifs:

- 1.a L'utilisateur décide de quitter la page du questionnaire

Fin: Scénario nominal : à l'étape 3.1, 3.2 ou 3.3 au moment du contact du service client avec le client

Post-conditions: Aucun

COMPLÉMENTS

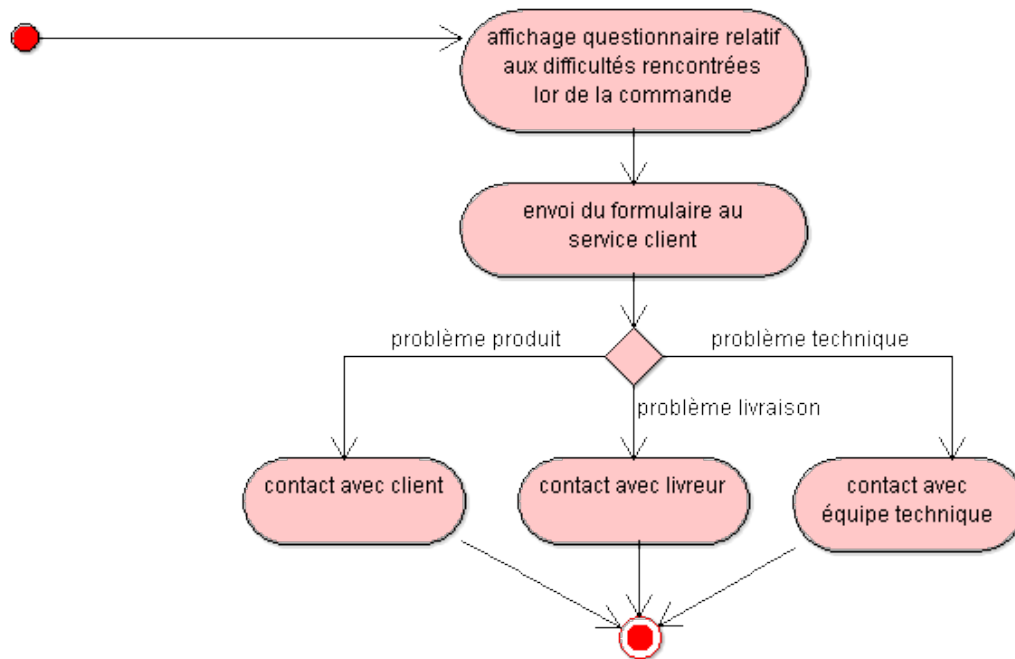
Performance attendue:

La description du problème rencontré doit pouvoir se faire en maximum 1 page et maximum 2 minutes de la part du client

Problèmes non résolus:

Serait-il envisageable d'afficher au client un système de feedback (basé sur 5 étoiles peut-être) placé dans une fenêtre pop-up afin de calculer sa satisfaction par rapport à la qualité du contact avec le service client?

Étape 4.5: diagramme d'activité du cas d'utilisation « Consulter une remarque/problemème »



*Diagramme d'activité cas d'utilisation
« Consulter une remarque/problemème »*

Étape 5: spécification du lot d'actions relatives à chaque acteur concernant le package «gestion administrative»