

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).

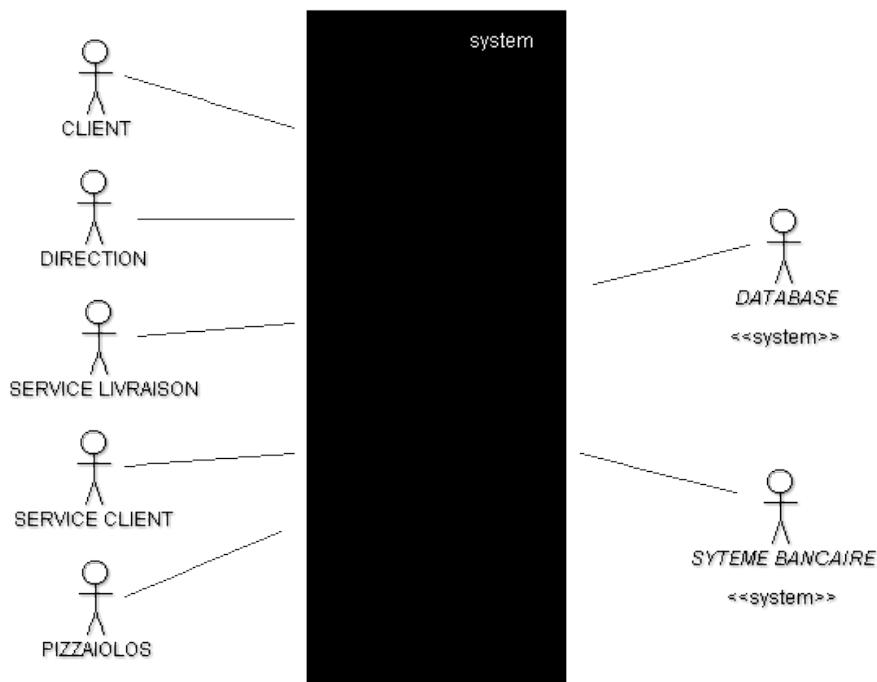


Diagramme de contexte

- **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.

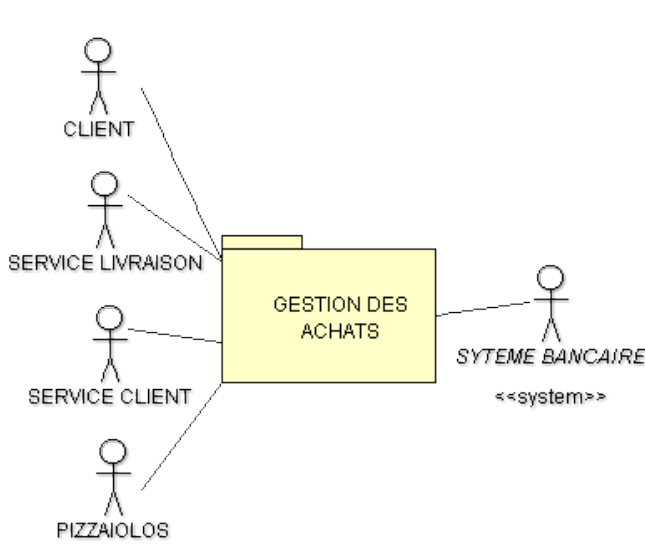


Diagramme package « Gestion des achats »

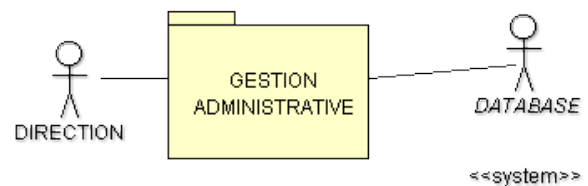


Diagramme package « Gestion administrative »

ANALYSE DU DOMAINE

Étape 3: spécification du lot d'actions relatif 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 le diagramme suivant 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 ».

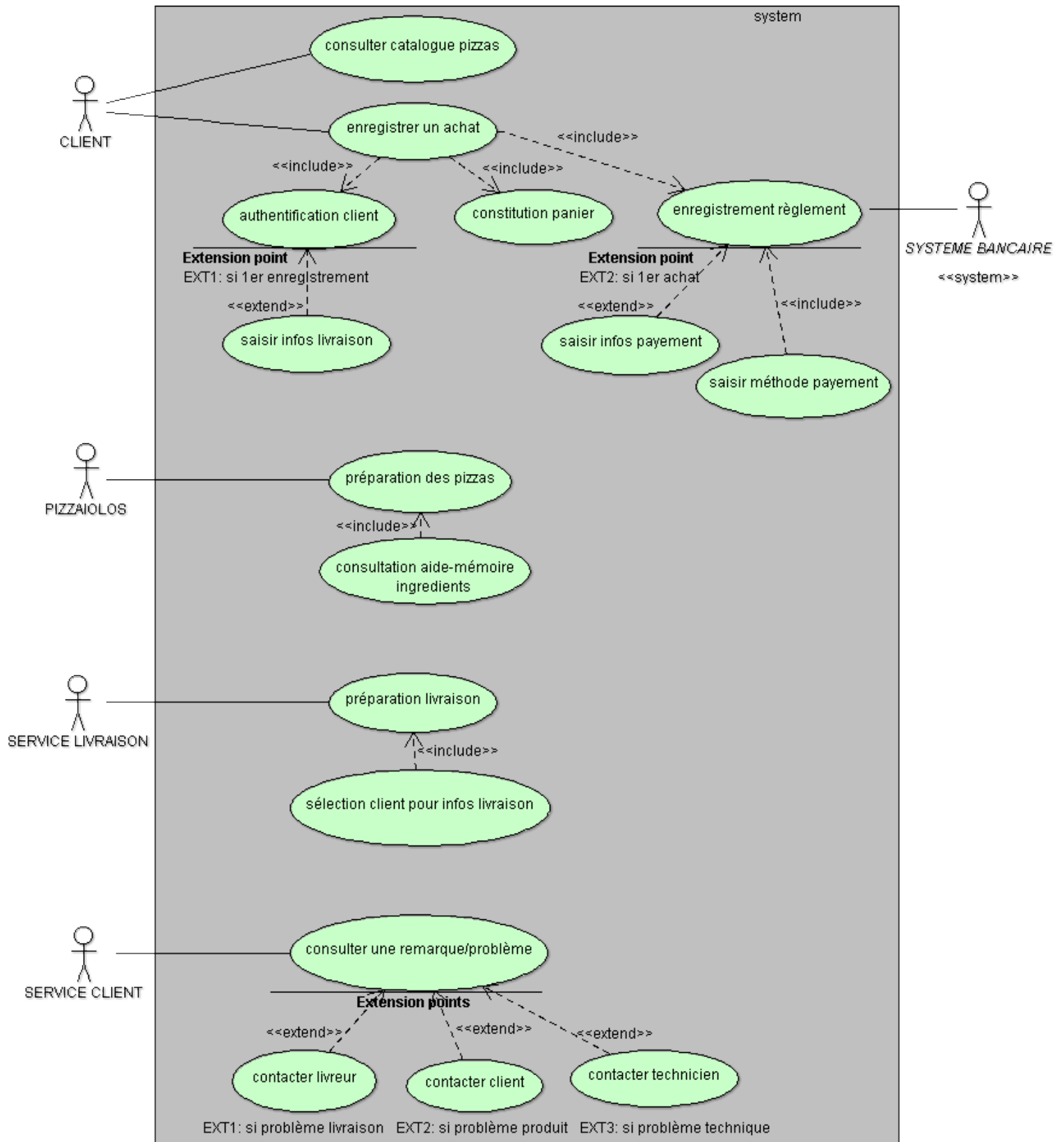


Diagramme cas d'utilisation détaillé,
Package « Gestion des achats »

Étape 4: spécification des cas d'utilisation du package « Gestion des achats »

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:

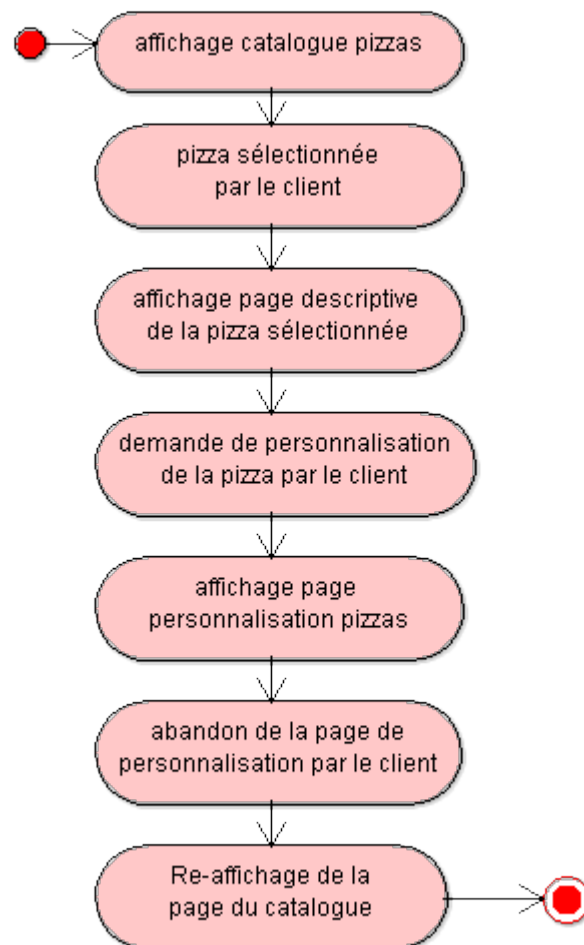
La page du catalogue devra afficher 5 pizzas à la fois. Toutefois, afin d'éviter à l'utilisateur d'avoir à demander trop de pages, il devra être possible de choisir des pages contenant 10 ou 15 pizzas.

Performance attendue:

La recherche des pizzas, 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, par ingrédients 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 interne « 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 étapes 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:**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?

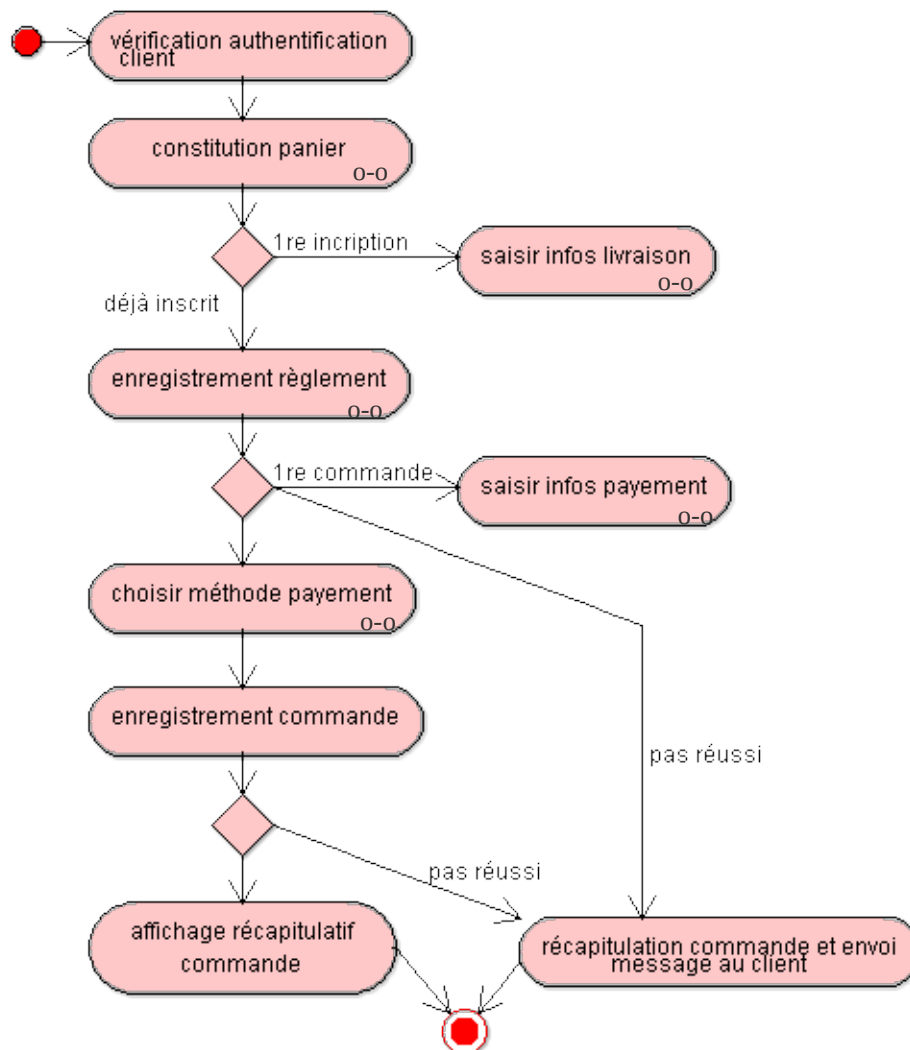
Étape 4.2: diagramme d'activité du cas d'utilisation « Enregistrer un achat »

Diagramme activité cas d'utilisation
« Enregistrer un achat »

2.1 Cas d'utilisation interne « Authentification client »

Nom: Authentification client (package « Gestion des achats »)

Acteur: Client

Description: Le client doit s'authentifier avec ses informations pour valider la commande

Auteur: Emanuele Pellegrini

Date: 13/11/2017 (première rédaction)

Pré-conditions: Aucune

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

DESCRIPTION

Le scénario nominal:

1. Le système affiche au client une page pour se connecter à son propre espace personnel (composition ID et mot de passe)
2. S'il s'agit de la première connexion, le système fait appel au cas d'utilisation interne « Saisir infos livraison »
3. Le client entre les données nécessaires à l'accès
4. Le système effectue une vérification des informations du client

Les scénarios d'exception:

- 4.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)

Fin: Scénario nominal: après l'étape 4, sur décision du système

Post-conditions:

Scénario nominal : connexion du client à son espace personnel

Étape 4.2.1: diagramme d'activité du cas d'utilisation interne « Authentification client »

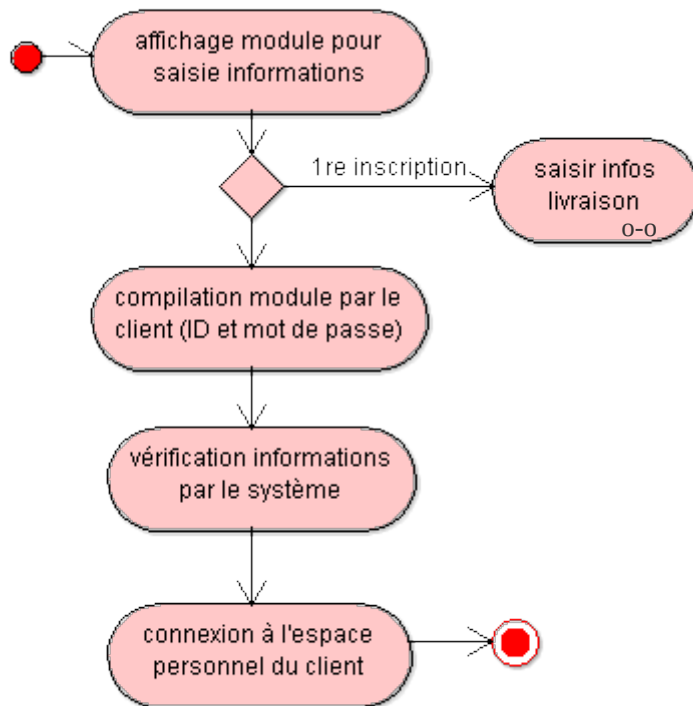


Diagramme d'activité du cas d'utilisation interne « Authentification client »

2.1/a Cas d'utilisation interne « Saisir infos livraison »

Nom: Saisir infos livraison (package « Gestion des achats »)

Acteur: Client

Description: Le client doit spécifier ses informations de livraison lors de la première inscription

Auteur: Emanuele Pellegrini

Date: 13/11/2017 (première rédaction)

Pré-conditions: Il s'agit de l'inscription du client (création de son propre compte OC Pizza)

Démarrage: L'utilisateur a sélectionné l'option « Première inscription »

DESCRIPTION

Le scénario nominal:

1. Le système affiche au client une page avec un module relatif aux données de localisation et contact du client (code postal ou ville de résidence, adresse, n. portable et éventuelles informations supplémentaires)
2. Le client entre les informations demandées
3. Le système enregistre ces données

Fin: Scénario nominal: après l'étape 3, sur décision du système

Post-conditions:

Scénario nominal : données de localisation et contact enregistrées en base de données

Ergonomie:

Lors de la saisie des informations de résidence par le client, il y aura des suggestions d'adresses en temps réel (ex. en tapant 75011, le système affichera la suggestion Paris 11^e arrondissement)

Étape 4.2.1/a: diagramme d'activité du cas d'utilisation interne « Saisir infos livraison »

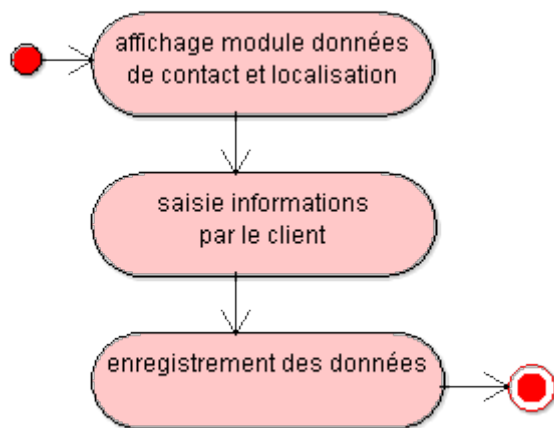


Diagramme d'activité du cas d'utilisation interne « Saisir infos livraison »

2.2 Cas d'utilisation interne « Constitution panier »

Nom: Constitution panier (package « Gestion des achats »)

Acteur: Client

Description: Le client enregistre la/les pizza/s choisie/s dans son panier virtuel

Auteur: Emanuele Pellegrini

Date: 13/11/2017 (première rédaction)

Pré-conditions: L'utilisateur doit être connecté en tant que client avec ID et mot de passe

Démarrage: L'utilisateur a demandé la page web « Ajouter au panier »

DESCRIPTION

Le scénario nominal:

1. Le client sélectionne la pizza choisie
2. Le système affiche une option « Ajouter pizza au panier »
3. Le client clique sur le bouton « Ajouter pizza au panier »
4. Le système enregistre le choix du client et ajoute la pizza au panier

Les scénarios alternatifs:

- 1.a Le client abandonne le catalogue

Les scénarios d'exception:

- 4.a L'enregistrement n'a pas abouti à cause d'un problème technique (arrêt du cas d'utilisation)

Fin: Scénario nominal: après l'étape 4, sur décision du système

Scénario alternatif: après l'étape 1.a sur décision du client

Scénario d'exception: après l'étape 4.a, sur décision du système

Post-conditions:

Scénario nominal : ajout pizza au panier

Scénario d'exception: page web affichant au client le message d'échec de l'enregistrement

Étape 4.2.2: diagramme d'activité du cas d'utilisation interne « Constitution panier »

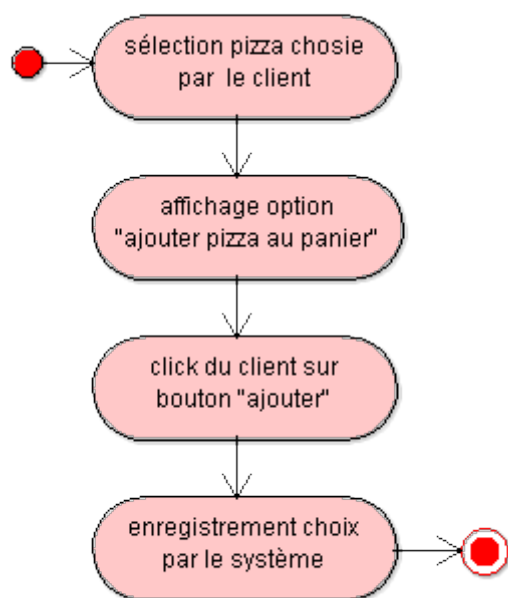


Diagramme d'activité du cas d'utilisation interne « Constitution panier »

2.3 Cas d'utilisation interne « Enregistrement règlement »

Nom: Enregistrement règlement (package « Gestion des achats »)

Acteur: Client

Description: Le client enregistre le règlement de sa commande

Auteur: Emanuele Pellegrini

Date: 14/11/2017 (première rédaction)

Pré-conditions: L'utilisateur doit être connecté en tant que client avec ID et mot de passe. Il doit aussi avoir enregistré la/les pizza/s dans son panier

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

DESCRIPTION

Le scénario nominal:

1. Le système affiche une page pour l'enregistrement du règlement
2. Le système fait appel au cas d'utilisation interne « Saisir méthode de paiement »
3. S'il s'agit de la première commande, le système fait appel au cas d'utilisation interne « Saisir infos paiement »
4. Le système enregistre le choix du client et s'interface avec le *bank gateway* (l'institut de crédit choisi par OC Pizza, ex. PayPal) qui se charge de la gestion de la transaction en ligne

Les scénarios d'exception:

4.a L'enregistrement n'a pas abouti (arrêt du cas d'utilisation)

Fin: Scénario nominal: après l'étape 4, sur décision du système

Scénario d'exception: après l'étape 4.a, sur décision du système

Post-conditions:

Scénario nominal : le *bank gateway* affiche un message de confirmation de la réussite de la transaction au client

Scénario alternatif: le *bank gateway* affiche un message d'échec de la réussite de la transaction au client

Étape 4.2.3: diagramme d'activité du cas d'utilisation interne « Enregistrement règlement »

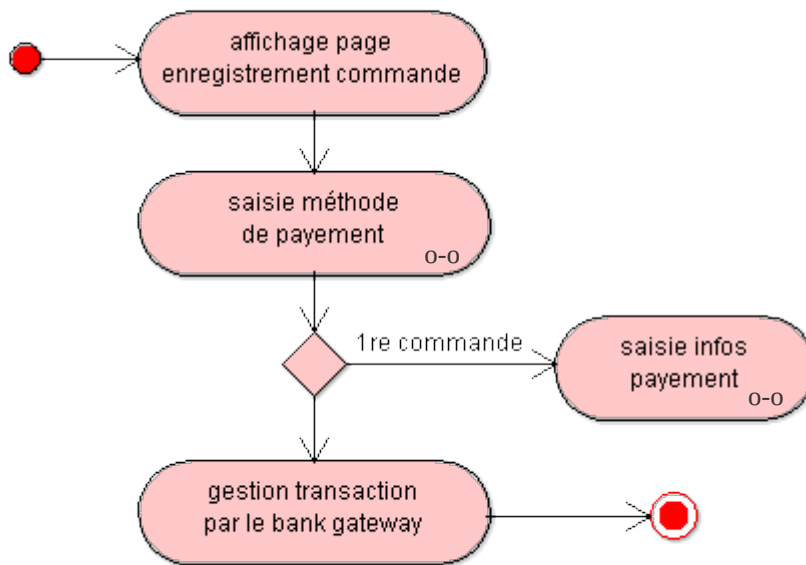


Diagramme d'activité du cas d'utilisation interne « Enregistrement règlement »

2.3/a Cas d'utilisation interne « Saisir méthode de paiement »

Nom: Saisir méthode de paiement (package « Gestion des achats »)

Acteur: Client

Description: Le client choisit la méthode de paiement (transaction en ligne, CB à la commande ou espèces à la commande)

Auteur: Emanuele Pellegrini

Date: 14/11/2017 (première rédaction)

Pré-conditions: le client a validé l'étape d'enregistrement du panier

Démarrage: L'utilisateur a demandé la page web « Méthode de paiement »

DESCRIPTION

Le scénario nominal:

1. Le système affiche une page du choix de la méthode de paiement (transaction en ligne, CB à la commande ou espèces à la commande)
2. Le client choisit sa méthode préférée en cliquant sur l'onglet dédié
3. S'il s'agit du règlement par carte bancaire le système s'interface avec le système bancaire (*bank gateway*) pour la gestion de la transaction

Fin: Scénario nominal: après l'étape 3, sur décision du système

Post-conditions: Aucune

Étape 4.2.3/a: diagramme d'activité du cas d'utilisation interne « Saisir méthode de paiement »

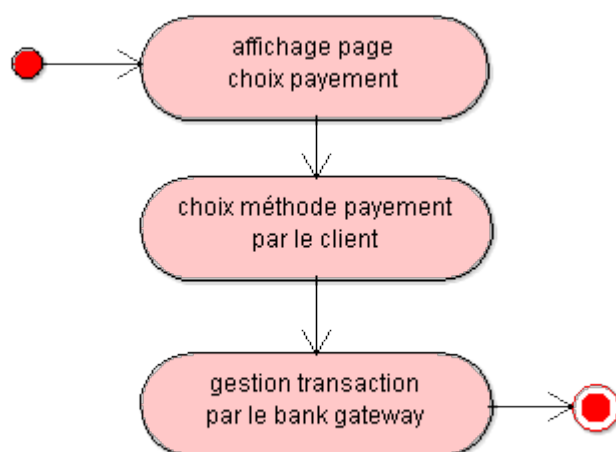


Diagramme d'activité du cas d'utilisation interne « Saisir méthode de paiement »

2.3/b Cas d'utilisation interne « Saisir infos paiement »

Nom: Saisir infos paiement (package « Gestion des achats »)

Acteur: Client

Description: Le client enregistre les informations de paiement en cas de première commande

Auteur: Emanuele Pellegrini

Date: 14/11/2017 (première rédaction)

Pré-conditions: le client a validé l'étape d'enregistrement du panier

Démarrage: L'utilisateur a demandé la page web « Insertion informations de paiement »

DESCRIPTION

Le scénario nominal:

1. Le système affiche une page avec un module pour la saisie des informations du paiement
2. Le client entre ses données de facturation (n. carte bancaire, n. CVV, nom titulaire de la carte bancaire etc.)
3. Le système vérifie les informations du paiement
4. Le système enregistre les informations du paiement en base de données

Les scénarios d'exception:

- 4.a Le système ne reconnaît pas les informations saisies. Il affiche « Informations paiement incorrectes. Essayer à nouveau. » (retour à l'étape 1)

Fin: Scénario nominal: après l'étape 4, sur décision du système

Post-conditions: informations du paiement enregistrés en base de données

Étape 4.2.3/b: diagramme d'activité du cas d'utilisation interne « Saisir infos paiement »

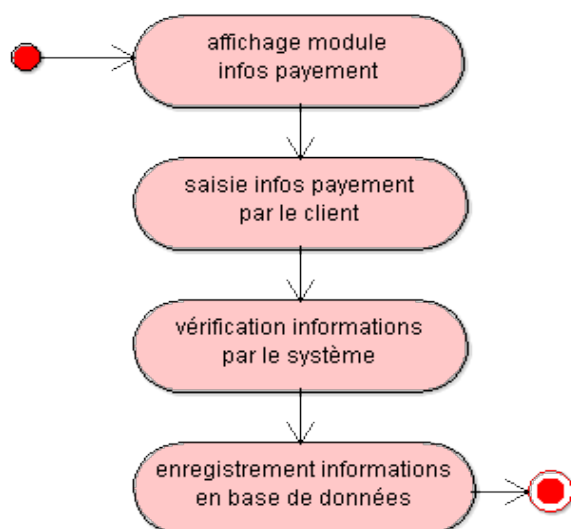


Diagramme d'activité du cas d'utilisation interne « Saisir infos paiement »

3. Cas d'utilisation « Préparation des pizzas »

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

Acteur: Pizzaiolos

Description: La préparation de la pizza doit avenir dès la réception de la commande et entre 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 »

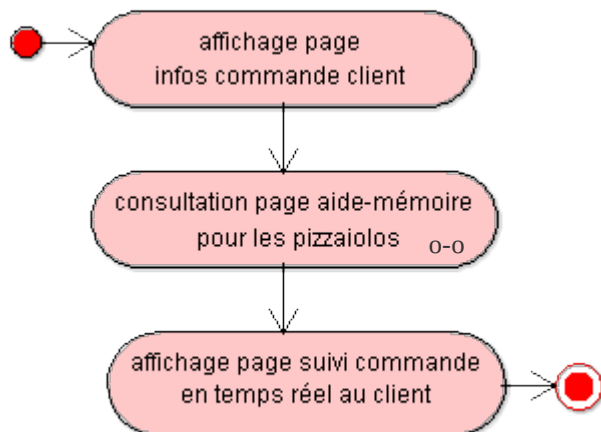


Diagramme d'activité cas d'utilisation
« Préparation des pizzas »

3.1 Cas d'utilisation interne « Consultation aide-mémoire ingrédients »

Nom: Consultation aide-mémoire ingrédients (package « Gestion des achats »)

Acteur: Pizzaiolos

Description: Le pizzaiolo regarde en temps réel la liste d'ingrédients nécessaires à la préparation de la pizza choisie par le client. Le but est de diminuer le temps de préparation

Auteur: Emanuele Pellegrini

Date: 14/11/2017 (première rédaction)

Pré-conditions: le pizzaiolo a bien reçu la commande du client par le système

Démarrage: Le pizzaiolo sélectionne la pizza en objet pour en afficher les ingrédients

DESCRIPTION

Le scénario nominal:

1. Le système affiche une page avec le résumé de la commande du client
2. Le pizzaiolo sélectionne l'image de la pizza en objet
3. Le système affiche la liste d'ingrédients nécessaires à la préparation et éventuelles spécifications (allergies, intolérances etc...)

Fin: Scénario nominal: après l'étape 3

Post-conditions: Aucune

COMPLÉMENTS

Performance attendue:

L'affichage de la page des ingrédients doit pouvoir se faire en moins de 3 secondes

Étape 4.3.1: diagramme d'activité du cas d'utilisation interne « Consultation aide-mémoire ingrédients »

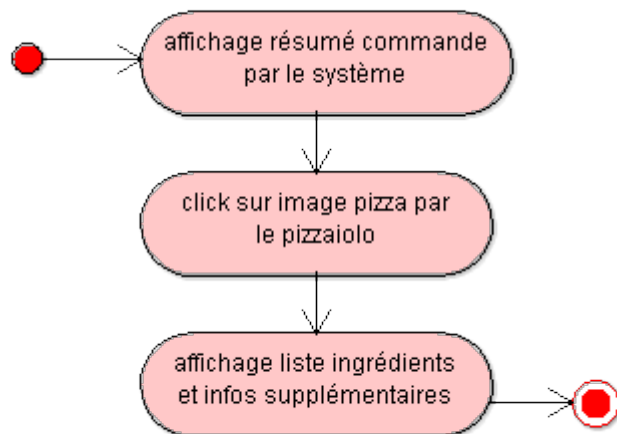


Diagramme d'activité cas d'utilisation interne « Consultation aide-mémoire ingrédients »

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

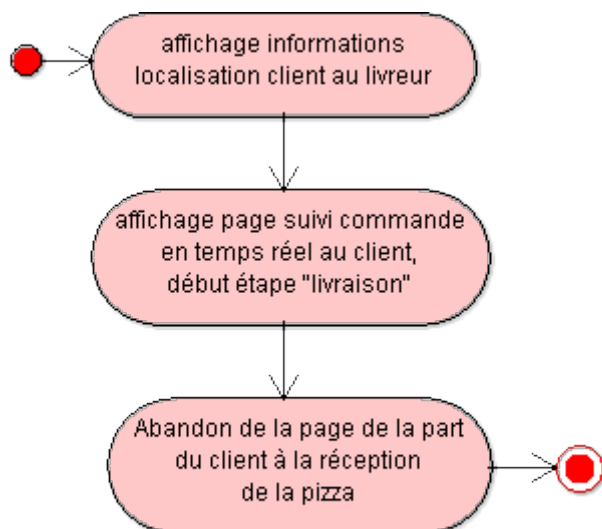
Ergonomie:

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 »*

4.1 Cas d'utilisation interne « Sélection client pour infos livraison »

Nom: Sélection client pour infos livraison (package « Gestion des achats »)

Acteur: Service livraison

Description: Le livreur sélectionne le client en objet pour regarder les informations de livraison

Auteur: Emanuele Pellegrini

Date: 14/11/2017 (première rédaction)

Pré-conditions: La pizza est prête

Démarrage: Le livreur voit sur son écran une liste d'attente concernant les clients à rejoindre

DESCRIPTION

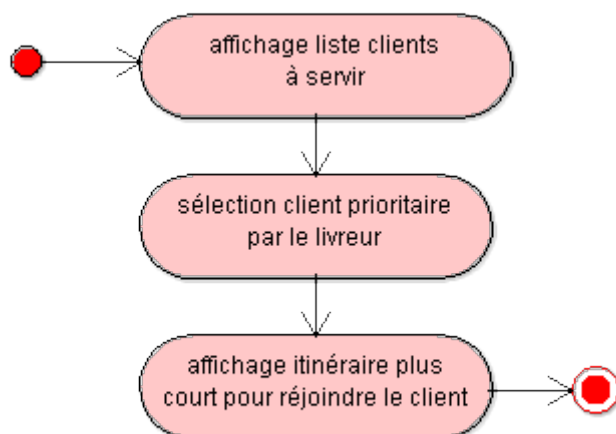
Le scénario nominal:

1. Le système affiche au livreur une liste des clients à servir en ordre de priorité
2. Le livreur sélectionne un client pour en visualiser les informations de localisation
3. Le système affiche les informations du client et l'itinéraire le plus court (interaction entre base de données et web application externe, ex. Google Maps, non considérée dans l'exercice)

Fin: Scénario nominal: après l'étape 3

Post-conditions: Aucune

Étape 4.4.1: diagramme activité du cas d'utilisation interne « Sélection client pour infos livraison »



*Diagramme d'activité cas d'utilisation interne
« Sélection client pour infos 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:

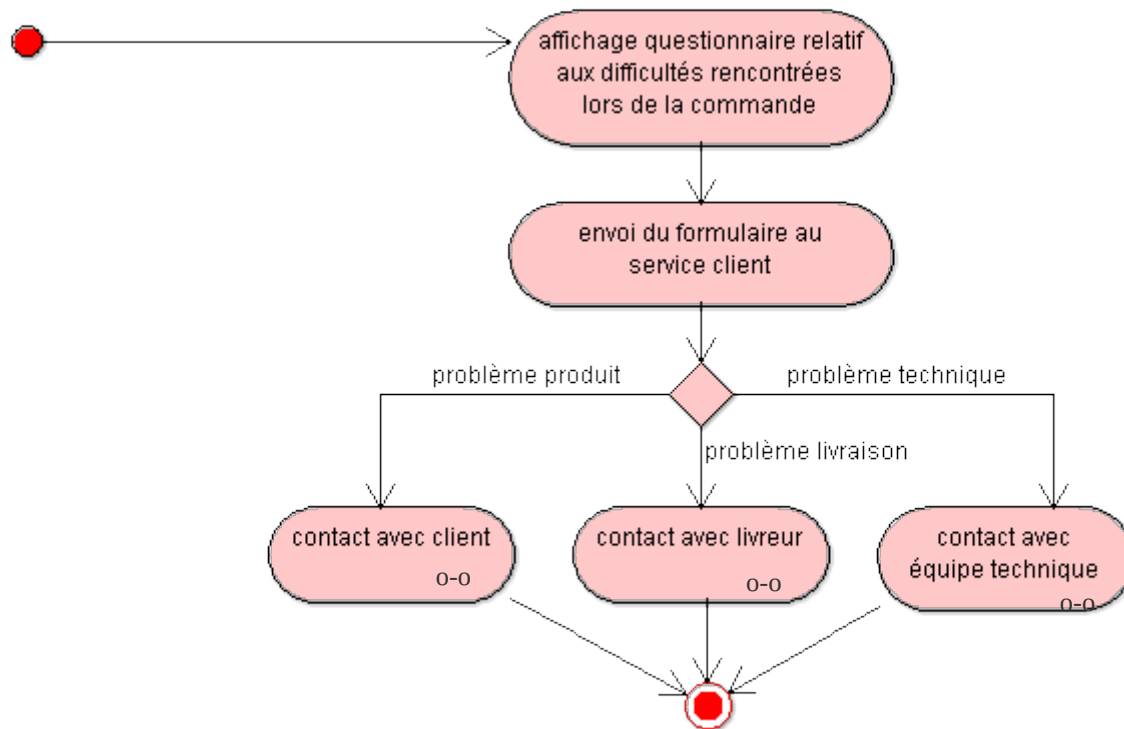
La description du problème rencontré doit pouvoir se faire en maximum 1 page et maximum 2 minutes de la part du client

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 »*

5.1 Cas d'utilisation interne « Contacter client »

Nom: Contacter client (package « Gestion des achats »)

Acteur: Service client

Description: Le service clients contacte le client pour résoudre un problème

Date: 14/11/2017 (première rédaction)

Pré-conditions: le client a envoyé le formulaire au service client

Démarrage: le client a rencontré un problème par rapport au produit reçu

DESCRIPTION

Le scénario nominal:

1. Le service client analyse les réponses dans le formulaire envoyé par le client
2. Le service client contacte le client (appel téléphonique ou sms) pour gérer le souci et proposer une solution adéquate
3. Le client est satisfait de la solution trouvée

Les scénarios alternatifs:

- 3a. Le client n'est pas satisfait de la solution trouvée (retour à l'étape 2)

Fin: Scénario nominal: après l'étape 3, sur décision du client

Post-conditions: Aucune

Étape 4.5.1: diagramme d'activité du cas d'utilisation interne « Contacter client »

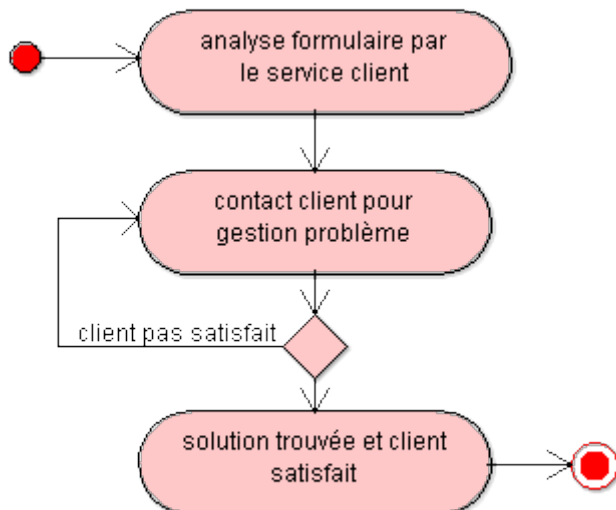


Diagramme d'activité cas d'utilisation interne « Contacter client »

5.2 Cas d'utilisation interne « Contacter livreur »

Nom: Contacter livreur (package « Gestion des achats »)

Acteur: Service client

Description: Le service clients contacte le livreur pour résoudre un problème

Date: 14/11/2017 (première rédaction)

Pré-conditions: le client a envoyé le formulaire au service client

Démarrage: le client a rencontré un problème par rapport à la livraison du produit

DESCRIPTION

Le scénario nominal:

1. Le service client analyse les réponses dans le formulaire envoyé par le client
2. Le service client contacte le livreur (appel téléphonique) pour gérer le souci
3. Le service client contacte le client (appel téléphonique ou sms) pour proposer une solution adéquate
4. Le client est satisfait de la solution trouvée

Les scénarios alternatifs:

- 4a. Le client n'est pas satisfait de la solution trouvée (retour à l'étape 3)

Fin: Scénario nominal: après l'étape 4, sur décision du client

Post-conditions: Aucune

Étape 4.5.2: diagramme d'activité du cas d'utilisation interne « Contacter livreur »

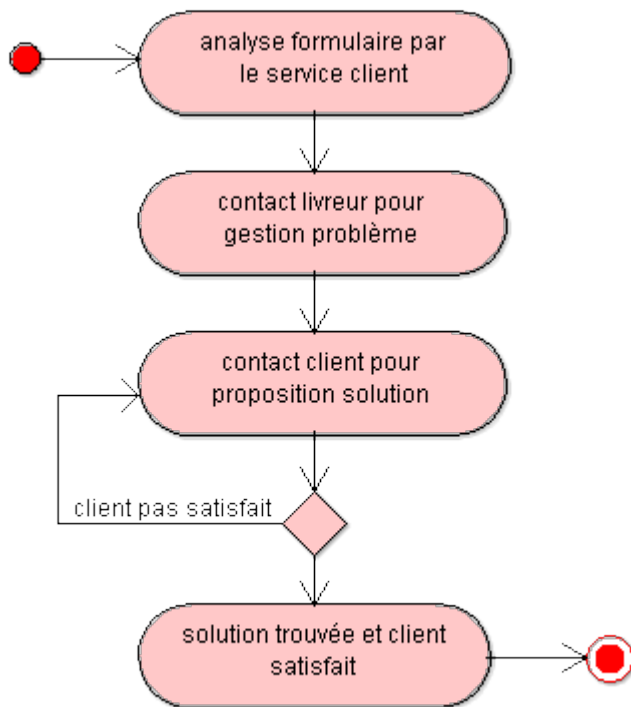


Diagramme d'activité cas d'utilisation interne « Contacter livreur »

5.3 Cas d'utilisation interne « Contacter technicien »

Nom: Contacter livreur (package « Gestion des achats »)

Acteur: Service client

Description: Le service clients contacte le service technique pour résoudre un problème

Date: 14/11/2017 (première rédaction)

Pré-conditions: le client a envoyé le formulaire au service client

Démarrage: le client a rencontré un problème technique (ex. affichage manqué du catalogue)

DESCRIPTION

Le scénario nominal:

1. Le service client analyse les réponses dans le formulaire envoyé par le client
2. Le service client contacte le service technique pour gérer le souci
3. Le service client contacte le client (appel téléphonique ou sms) pour proposer une solution adéquate
4. Le client est satisfait de la solution trouvée

Les scénarios alternatifs:

- 4a. Le client n'est pas satisfait de la solution trouvée (retour à l'étape 3)

Fin: Scénario nominal: après l'étape 4, sur décision du client

Post-conditions: Les problèmes concernant les aspects techniques du logiciel ont été résolus

Étape 4.5.3: diagramme d'activité du cas d'utilisation interne « Contacter technicien »

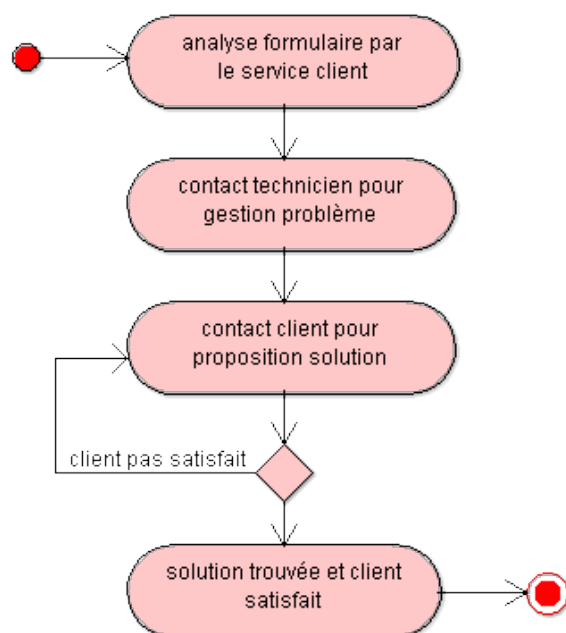


Diagramme d'activité cas d'utilisation interne « Contacter technicien »

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

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 le diagramme suivant il y aura un seul type de relation stéréotypée; il s'agit de la relation « include » qui indique une action source (à l'origine de la flèche) dépendante du cas d'utilisation interne.

La relation « extend » ici n'est pas présente.

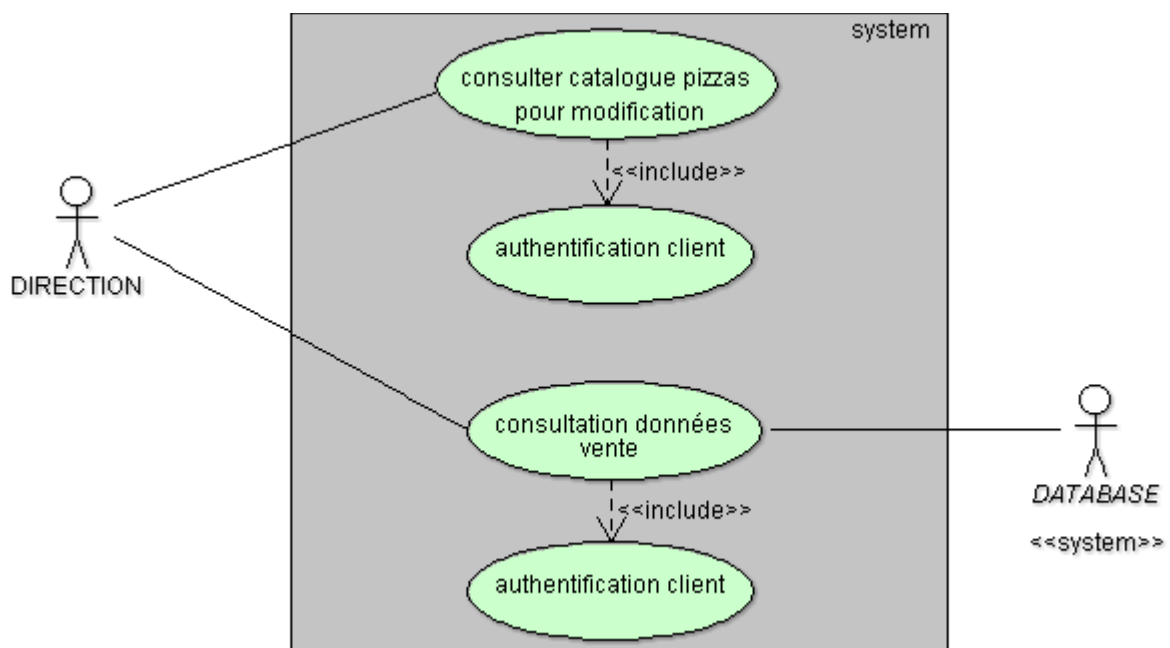


Diagramme cas d'utilisation détaillé,
Package « Gestion administrative »

Étape 6: spécification des cas d'utilisation du package « Gestion administrative »

1. Cas d'utilisation « Consulter catalogue pizzas pour modification »

Nom: Consulter catalogue pizzas pour modification (package « Gestion administrative »)

Acteur: Direction

Description: La modification du catalogue doit être possible seulement pour un utilisateur possédant un certain type de droits

Auteur: Emanuele Pellegrini

Date: 14/11/2017 (première rédaction)

Pré-conditions: Aucune

Démarrage: L'utilisateur a demandé la page web « Modifier catalogue »

DESCRIPTION

Le scénario nominal:

1. Le système fait appel au cas d'utilisation interne « authentification client »
2. Le système vérifie les informations de l'utilisateur et ses droits
3. Le système affiche une page contenant la liste des pizzas du catalogue avec une option « Modifier catalogue » tout en haut de la page
4. L'utilisateur (direction) sélectionne l'option « Modifier catalogue » pour supprimer du catalogue ou rendre temporairement indisponibles certaines pizzas
5. Le système affiche une fenêtre de confirmation des modifications
6. Le système enregistre les modifications et revient au catalogue mis à jour
7. L'utilisateur (direction) peut ensuite quitter cette page

Les scénarios alternatifs:

- 5.a L'utilisateur décide de ne pas sauvegarder les modifications

Les scénarios d'exception:

- 2.a Le système ne reconnaît pas l'utilisateur. Il affiche un message « Mot de passe ou identifiant incorrects. Saisir à nouveau les informations. » (retour à l'étape 1)

- 4a. L'utilisateur n'a pas les droits pour modifier le catalogue. Le système affiche un message « Vous ne disposez pas des droits pour effectuer cette opération » (retour à l'étape 1)

- 6a. L'enregistrement des modifications n'a pas réussi (arrêt du cas d'utilisation)

Fin: Scénario nominal : à l'étape, 7 sur décision de l'utilisateur

Scénario alternatif: à l'étape 5.a, sur décision de l'utilisateur

Scénarios d'exception: à l'étape 6.a, sur décision du système

Post-conditions: Les modifications au catalogue ont été bien enregistrées

COMPLÉMENTS

Ergonomie:

L'utilisateur doit pouvoir choisir si modifier une ou plusieurs pizzas à la fois

Étape 6.1: diagramme activité du cas d'utilisation « Consulter catalogue pizzas pour modification »

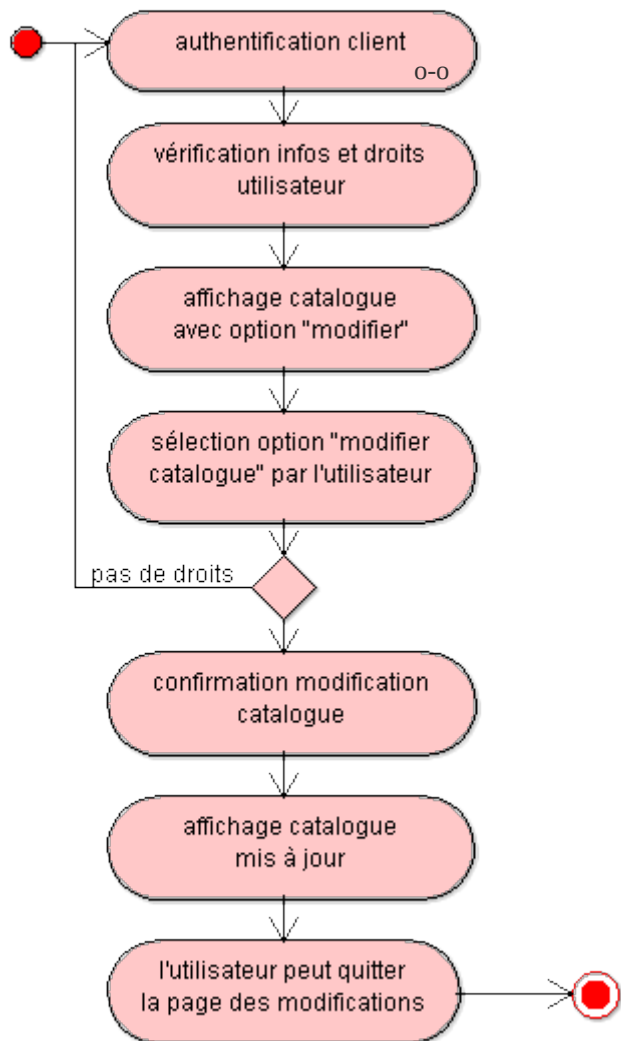


Diagramme d'activité cas d'utilisation
« Consulter catalogue pizzas pour modification »

1.1 Cas d'utilisation interne « Authentification client »

Nom: Authentification client (package « Gestion administrative »)

Acteur: Direction

Description: L'utilisateur doit s'authentifier avec ses informations et ses droits d'administrateur pour modifier le catalogue

Auteur: Emanuele Pellegrini

Date: 14/11/2017 (première rédaction)

Pré-conditions: Aucune

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

DESCRIPTION

Le scénario nominal:

1. Le système affiche à l'utilisateur une page pour se connecter à son propre espace personnel (composition ID et mot de passe)
2. L'utilisateur entre les données nécessaires à l'accès
3. Le système effectue une vérification des informations et des droits de l'utilisateur
4. Le système affiche la page du catalogue à modifier

Les scénarios d'exception:

- 3.a/1 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)
- 3.a/2 L'utilisateur ne dispose pas des droits nécessaires aux modifications. Le système affiche « Vous ne disposez pas des droits pour effectuer cette opération. » (retour à l'étape 1)

Fin: Scénario nominal: après l'étape 4, sur décision du système

Post-conditions:

Scénario nominal : connexion de l'utilisateur et modification du catalogue possible

Étape 6.1.1: diagramme d'activité du cas d'utilisation interne « Authentification client »

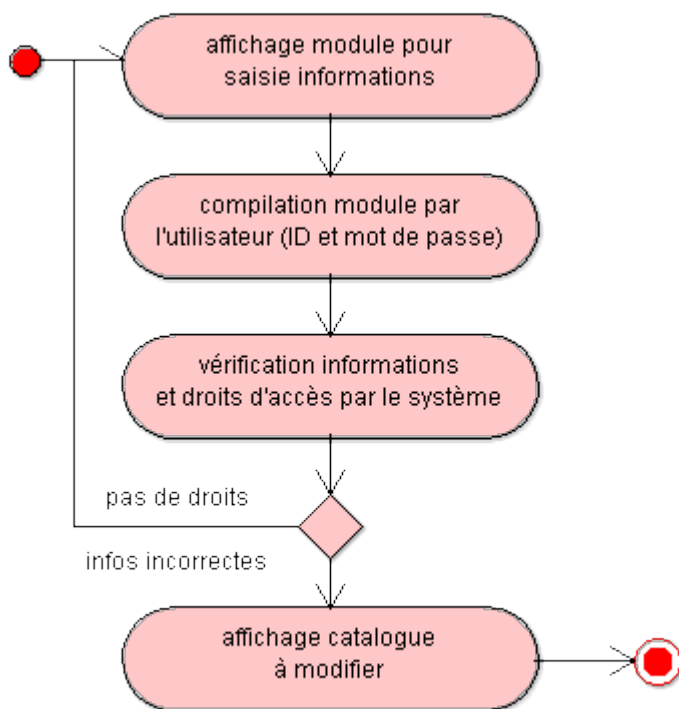


Diagramme d'activité cas d'utilisation interne « Authentification client »

2. Cas d'utilisation « Consulter données vente »

Nom: Consulter données vente (package « Gestion administrative »)

Acteur: Direction

Description: La consultation des données de vente doit être possible seulement pour un utilisateur possédant un certain type de droits

Auteur: Emanuele Pellegrini

Date: 14/11/2017 (première rédaction)

Pré-conditions: Aucune

Démarrage: L'utilisateur a demandé la page web « Consulter statistiques ventes »

DESCRIPTION

Le scénario nominal:

1. Le système fait appel au cas d'utilisation interne « authentification client »
2. Le système vérifie les informations de l'utilisateur et ses droits
3. Le système affiche une page contenant les données de vente des différents points OC Pizza (interaction avec la base de données non traitée dans cet exercice)
4. L'utilisateur (direction) peut ensuite quitter cette page

Les scénarios d'exception:

- 2.a/1 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)
- 2.a/2 L'utilisateur ne dispose pas des droits nécessaires aux modifications. Le système affiche « Vous ne disposez pas des droits pour effectuer cette opération. » (retour à l'étape 1)

Fin: Scénario nominal : à l'étape 4, sur décision de l'utilisateur

Post-conditions: Aucune

COMPLÉMENTS

Ergonomie:

L'utilisateur doit pouvoir choisir différents types de visualisation des données de vente (triage par produit spécifique, par point de vente, vue d'ensemble, comparaison globale etc...)

Performance attendue:

Les données relatives aux ventes doivent s'afficher en maximum 5 secondes

Étape 6.2: diagramme d'activité du cas d'utilisation « Consulter données vente »

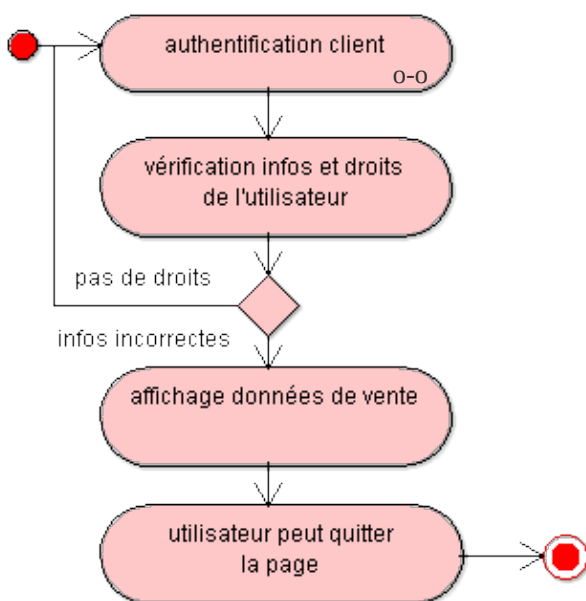


Diagramme d'activité cas d'utilisation
« Consulter données vente »

2.1 Cas d'utilisation interne « Authentification client »

Nom: Authentification client (package « Gestion administrative »)

Acteur: Direction

Description: L'utilisateur doit s'authentifier avec ses informations et ses droits d'administrateur pour accéder aux statistiques des ventes

Auteur: Emanuele Pellegrini

Date: 14/11/2017 (première rédaction)

Pré-conditions: Aucune

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

DESCRIPTION

Le scénario nominal:

1. Le système affiche à l'utilisateur une page pour se connecter à son propre espace personnel (composition ID et mot de passe)
2. L'utilisateur entre les données nécessaires à l'accès
3. Le système effectue une vérification des informations et des droits de l'utilisateur
4. Le système affiche la page des données de vente

Les scénarios d'exception:

- 3.a/1 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)
- 3.a/2 L'utilisateur ne dispose pas des droits nécessaires aux modifications. Le système affiche « Vous ne disposez pas des droits pour effectuer cette opération. » (retour à l'étape 1)

Fin: Scénario nominal: après l'étape 4, sur décision du système

Post-conditions:

Scénario nominal : connexion de l'utilisateur et consultation des données de vente

Étape 6.1.1: diagramme d'activité du cas d'utilisation interne « Authentification client »

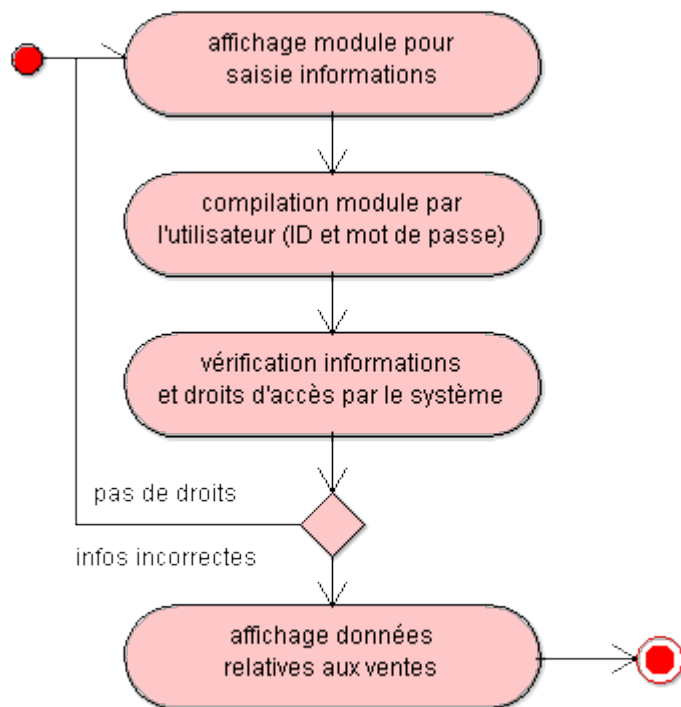


Diagramme d'activité cas d'utilisation interne « Authentification client »