

CAHIER DES CHARGES OMGRC (Outil minimal de gestion de la relation client)

Introduction au problème posé

Nous venons d'ouvrir un restaurant gastronomique italien et il nous paraît crucial de connaître les goûts, les attentes et les besoins de nos clients. Nous avons un menu qui propose peu de plats et l'utilisation d'un logiciel de gestion de relation client pourrait nous aider à mieux connaître les préférences de nos clients afin de mieux adapter nos menus, et ainsi à terme augmenter notre rentabilité.

Aucun projet de ce type n'a été développé jusqu'à présent pour notre restaurant et nous préférons faire développer un outil de gestion sur mesure que nous pourrions adapter plus facilement à l'avenir en fonction de nos besoins, plutôt que nous tourner vers les logiciels existants déjà disponibles sur le marché.

Expression fonctionnelle du besoin

Le logiciel doit :

- 1) Prendre en compte les attributs liés au **Client**
 - a. Numéro du client sous la forme d'un nombre à 12 chiffres,
 - b. [Date de la visite][Heure][N°Table]
 - c. Indiquer le nombre d'adulte, d'enfant et de senior (+60 ans),
 - d. Prendre en compte la nationalité et mettre en évidence les clients locaux et les touristes,
 - e. Enregistrer le détail de l'addition, c'est-à-dire le type de repas commandés (pizza, pâte, plat végétarien, plat du jour) les boissons commandées (vins, eau), les desserts (tiramisu, panna cotta) et leur nombre,
 - f. Calculer le prix total de la commande HT, TTC en distinguant le prix total du service,
 - g. Le mode paiement : cash, chèque, carte, ticket restaurant,
 - h. Compter le nombre de visites au total depuis la première visite d'un client.
- 2) Prendre en compte les attributs liés aux Produits (Plats et Boissons)
 - a. Le code produit permettant de différencier « Entrée », « Plat », « Dessert », « Boisson »,
 - b. Le libellé du plat tel qu'il apparaît au menu,
 - c. La date de mise au menu,
 - d. Le nombre de commandes total,
 - e. Le prix de revient,
 - f. Le prix de vente,
 - g. La date de retrait du menu,
 - h. La raison du retrait,
- 3) Permettre à l'utilisateur de saisir toutes les informations inhérentes à **Clients** et les afficher via une fonction **Commandes**, la fonction **Commandes** doit également donner le prix moyen de l'addition des clients, le nombre de clients, le volume de vente total par jour et par mois.
- 4) Donner le meilleur plat/boisson/dessert vendu [**Bestmeal**] en pourcentage et sous la forme d'un histogramme en distinguant les commandes ayant :
 - a. Le meilleur volume de vente,
 - b. La meilleure rentabilité,
- 5) Calculer le montant moyen d'une commande pour chaque client (et par personne) et donner le meilleur client [**BestCustomer**] en pourcentage et sous la forme d'un histogramme en distinguant les adultes des enfants et des seniors, les locaux et les touristes.

Suggestions proposées

Nous souhaiterions que le logiciel soit utilisable en local, directement depuis l'ordinateur du restaurant, car l'accès sur un serveur nous pose un problème de confidentialité de nos données. Nous aimerions également que le logiciel soit en C++ puisque notre Chef sommelier qui est aussi chargé de développer et gérer les relations clients à des affinités avec ce langage de programmation.

