

Cahier des charges

A) Expression du besoin:

Introduction: Nous avons envie de nous moderniser. Nous avons besoin pour cela, d'un outil minimal de gestion de la relation client. Un CRR (Customers Relationship Management). Dernièrement il y a beaucoup plus de concurrence dans le monde de la restauration. Surtout avec l'arrivée de sites internet comme «Alloresto» qui sont spécialisés dans la livraison à domicile. Cet outil nous permettra de garder une longueur d'avance sur nos concurrents, d'augmenter nos performances et notre chiffre d'affaire.

Objectifs: Nous voulons dresser un véritable profil de nos clients. C'est-à-dire savoir quel est leur plat préféré, combien déboursent-ils, combien de fois viennent-ils dans notre restaurant. Nous pourrions également identifier les meilleurs d'entre eux et établir une relation privilégiée entre client et restaurateur.

Via cet outil, nous pourrions également nous analyser et connaître les performances de nos ventes pour chaque produit. Cela nous permettra de sélectionner les «best sellers» parmi nos plats. Nous pourrions également mieux comprendre les attentes des clients et renouveler notre carte en fonction de leur attente.

Commanditaire: Notre restaurant et, certainement d'autres restaurants, si notre outil de gestion s'avère efficace.

Enjeux: Cet outil nous permettra d'avoir un meilleur aperçu des attentes de nos clients, d'optimiser notre carte de plats et de faire plus de bénéfices.

Objectif technique: Nous voulons un outil qui soit le plus optimisé possible avec une interface facile à comprendre et à utiliser.

Description fonctionnelle:

Fonction 1: Ficher les clients et enregistrer leurs commandes à chacun de leurs passages.

Sous fonction:

- créer une nouvelle table de client avec le nombre de personnes
- dresser le profil de chacun des membres de la table
- ajouter et stocker les informations de chaque client sur ce qu'il a commandé

comme boisson, plat du jour, plat végétarien, pizza et dessert

Fonction 2: Analyser les clients fichés

Sous fonction:

- analyser chaque client pour identifier les meilleurs d'entre eux. C'est-à-dire les plus fidèles et ceux qui dépensent le plus.
- analyser les performances de vente de chacun de nos produits.

Définition de nos besoins: Nous aurons besoin d'un ordinateur avec un système d'exploitation Linux et d'un diagramme de classe que nous avons réalisé dans la partie B). Ce diagramme de classe nous permettra de fixer nos idées.

B) Diagramme de classe

Nous avons réalisé notre diagramme de classe avec le logiciel Dia Uml. Voici une capture d'écran de notre travail:

