

Cahier des charges fonctionnels

I- Contexte et objectif

Le besoin est de disposer d'un outil pour améliorer la gestion du client afin de pouvoir assurer un service adapté. Aussi, cet outil devra permettre de gérer les performances des ventes de chaque produit proposé optimisant ainsi les ventes.

II- Contraintes existantes

La segmentation des clients pour adapter l'offre selon le type de client,

- Clients semaine-midi, semaine-soir, week-end
- Besoin de fidéliser les clients
- Besoin de meilleurs canaux de contact, de publicité
- Besoin de connaître l'avis du client, ses goûts (par exemple si un client est végétarien)
- Besoin d'avoir un historique des visites des clients

Pour les produits,

- Besoin de connaître le nombre de produits vendus
- Besoin de savoir les produits qui ont plu/déplu

III- Description fonctionnelle

Le progiciel devra comporter des fonctionnalités multiples :

- Possibilité de construire une base de connaissance des clients avec leurs informations personnelles (mail, téléphone) grâce auxquelles ils seront informés des nouveautés du restaurant, promotions etc.
- Enregistrement de leurs plats et boissons favorites ainsi que de ses préférences pour l'emplacement de la table (intérieur/extérieur). Ceci permettra de les leur proposer lors de ses prochaines visites (menus et emplacements adaptés aux goûts et habitudes des clients)
- Possibilité de faire des réservations centralisées 24/24h, 7/7j, depuis internet, téléphone et sur place
- Gestion du service de la salle du restaurant en temps réel (arrivée et sortie des clients, suivi du service des tables (servie ou non), commande électronique des plats transmise directement en cuisine...)
- Mesure de la satisfaction des clients pour améliorer au quotidien le restaurant en fonction des avis des clients
- Mise en place d'un site web avec la possibilité pour le client de poser directement ses questions
- Gestion des réductions de groupe mises en place (famille nombreuse, grands groupes)

- Gestion d'un système de parrainage
- Système de points pour fidéliser le client. Le nombre de points augmente en fonction de :
 - o Du nombre de visites
 - o Du nombre de parrainés

En fonction des points, le client aura des réductions sur les plats.

Cela permettra :

- o d'augmenter la popularité du restaurant via des publicités, avis sur internet
- o une meilleure organisation du restaurant
- o être plus proche des clients
- o Et en conséquent, faire plus de revenus

Diagramme de classe

