

Spécifications Fonctionnelles

Plan

Introduction	
I.Contexte	
1.Personas	
2.Diagramme de Contexte	
II.Package de Fonctionnalités	
1.Diagramme de Packages.	
III.Gestion des Commandes	
1.Diagramme de Cas d'Utilisation	
2.Connexion au Système & Identification	
21.Diagramme d'Activité	
22.Description Fonctionnelle	
3.Sélection d'un Point de Vente & d'une Pizza	
31.Diagramme d'Activité	
32.Description Fonctionnelle	
4.Validation d'une Commande	
41.Diagramme d'Activité	
42.Description Fonctionnelle	
IV.Gestion des Préparations	
1.Diagramme de Cas d'Utilisation	
V.Gestion des Livraisons	
1.Diagramme de Cas d'Utilisation	
VI.Gestion des Règlements	
1.Diagramme de Cas d'Utilisation	
VII.Gestion des Approvisionnements	
1.Diagramme de Cas d'Utilisation	
VIII.Gestion des Appréciations et Suggestions	
1.Diagramme de Cas d'Utilisation	
IX.Gestion des Statistiques	
Diagramme de Cas d'Utilisation	
1.Diagramme de Cas d'Utilisation	
X.Solution Technique	
1.Achat de Logiciel	
11.Avantages	
12.Inconvénients	
2.Réalisation sur Mesure	
21.Avantages	
22.Inconvénients	
Conclusion	

Introduction

OC'Pizza est groupe de de pizzerias qui envisage de remplacer son logiciel de gestion devenu obsolète au regard de ses besoins.

Sa co-fondatrice souhaite un logiciel sur mesure permettant de centraliser et de suivre plus précisément la gestion de ses 5 points de vente actuels plus 3 supplémentaires dont l'ouverture est prévue dans 6 mois.

L'expression détaillée des besoins figure dans le document annexé « Recueil des Besoins Clients ».

Le nouveau logiciel devra être opérationnel pour l'ouverture des 3 nouveaux points de vente.

Il nous est demandé de présenter un dossier de spécifications fonctionnelles assorties d'une proposition de solution technique.

La méthode d'analyse que j'ai retenue relève essentiellement d'UML (Unified Modeling Language).

I. Contexte

1. Personnas

Afin de mieux cerner l'utilisation du système par les clients, j'ai établi 3 profils sous forme de personas (clients fictifs).

Ils se distinguent par leur enregistrement préalable dans le système et leur mode de règlement.

Ci-après leur description :

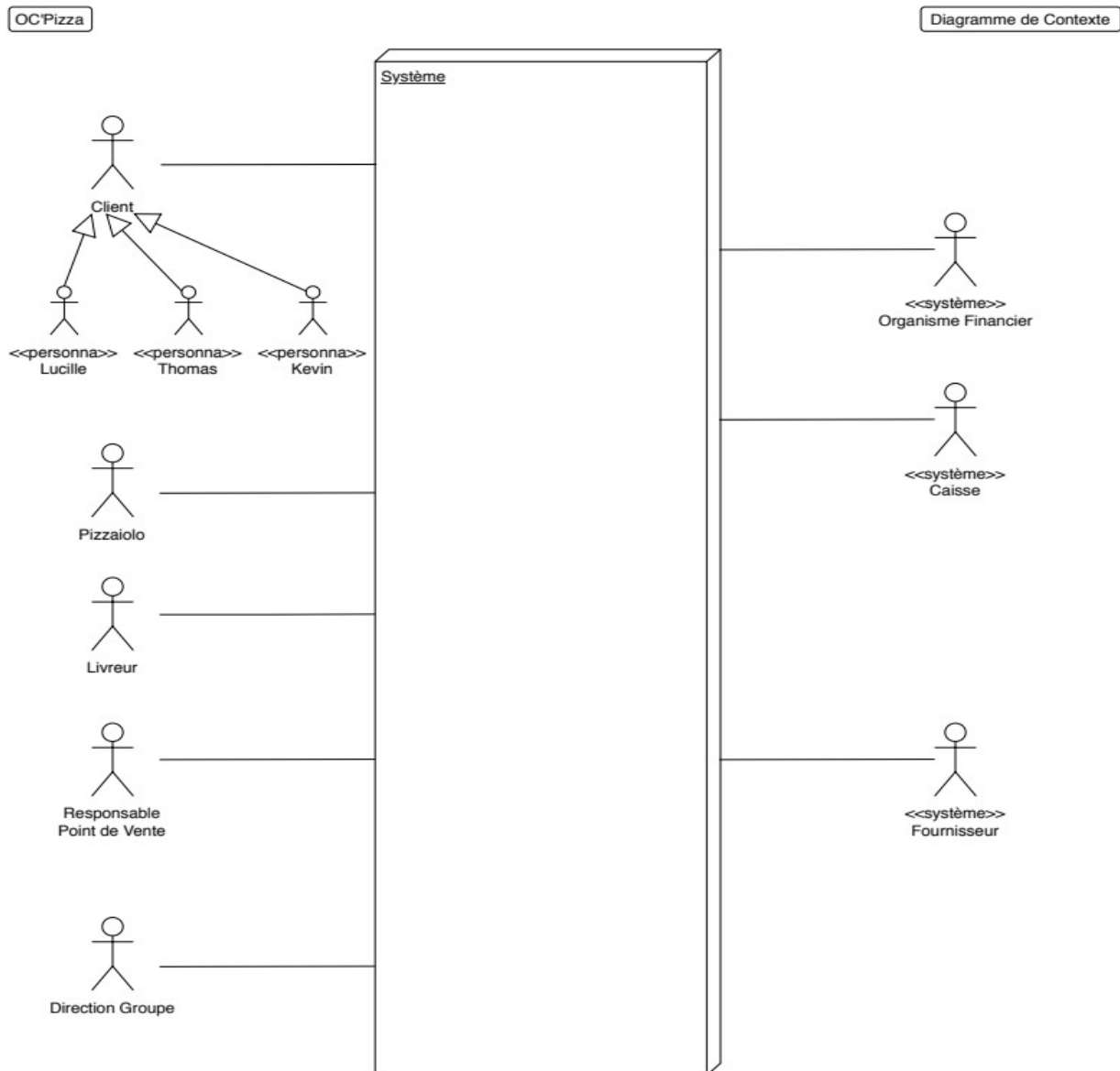
Prénom	Lucille
Situation	Mère de Famille. Travaille en journée.
Comportement	Rentre parfois le soir fatiguée et n'a pas envie de faire à manger. Elle commande alors des pizzas pour sa famille.
Fréquence	Occasionnelle
Utilisation	N'est pas enregistrée sur l'application. Paye de préférence par chèque, éventuellement par CB, à la livraison.

Prénom	Thomas
Situation	Jeune cadre célibataire
Comportement	Rebute à se faire à manger seul en rentrant tard le soir.
Fréquence	Régulière
Utilisation	Est enregistré sur l'application. Paye en ligne (par CB).

Prénom	Kevin
Situation	Lycéen ou étudiant
Comportement	Aime à regarder un match de foot entre amis.
Fréquence	souvent
Utilisation	Est enregistré sur l'application. Paye en espèces à la livraison (n'a pas de chéquier ni de CB).

2. Diagramme de Contexte

Le Diagramme de Contexte ci-après répertorie les acteurs sensés interagir avec le système.
Outre des personnes physiques ou des groupes de personnes, ce peuvent être d'autres systèmes.



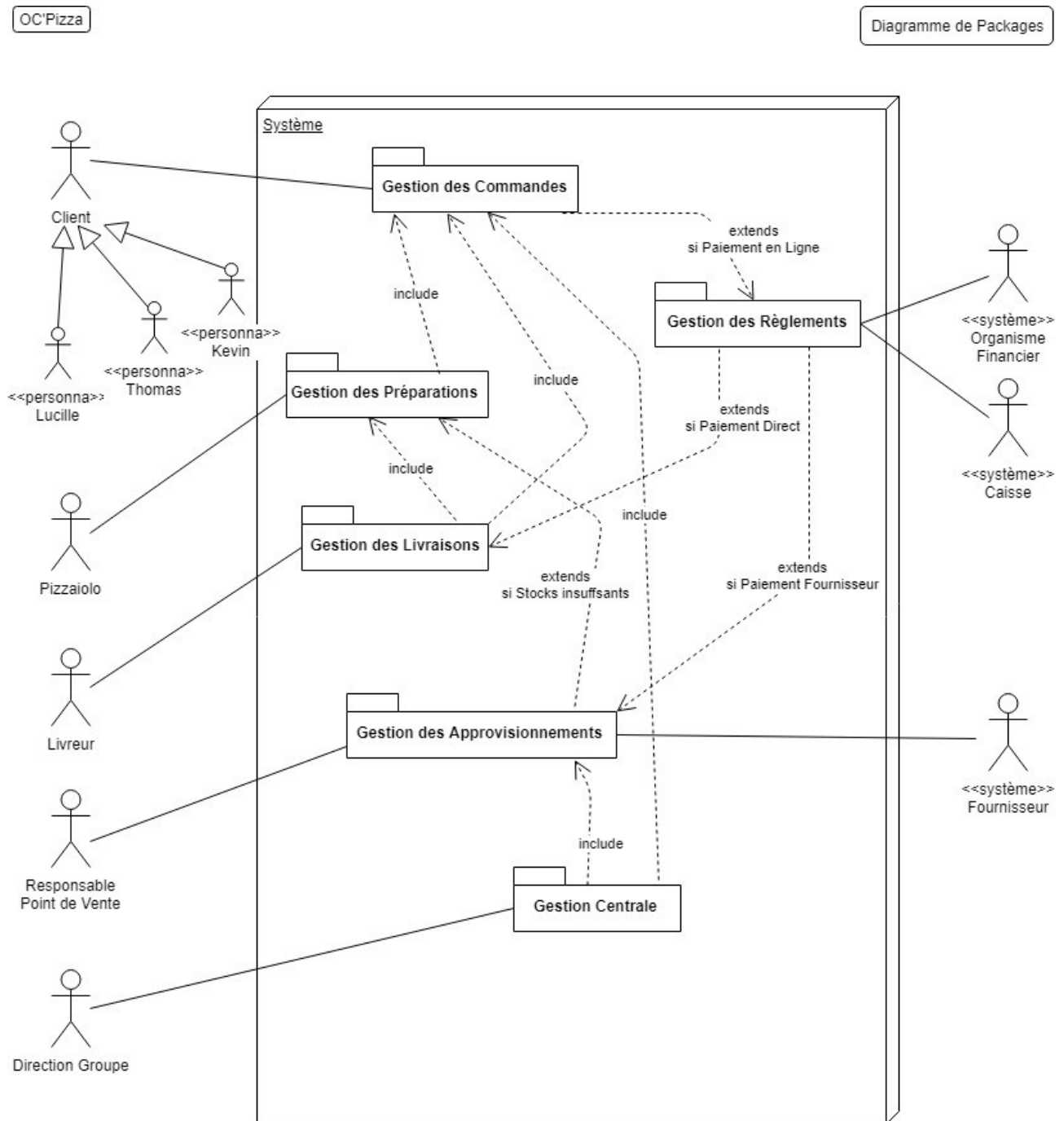
Rq : Un collaborateur du groupe OC'Pizza (pizzaiolo, livreur, etc.) peut aussi accéder au système en qualité de client (rôles différenciés entre collaborateur et client pour une même personne)

Rq : "Un **organisme financier** ou établissement financier regroupe les banques, les caisses de crédit municipal (organismes publics), les sociétés et les institutions financières ainsi que les établissements de paiement."

II. Packages de Fonctionnalités

1. Diagramme de Packages

Les fonctionnalités, ou Cas d'Utilisation selon la terminologie UML, sont regroupées dans des sous-ensembles, ou packages, selon leur objet.



Rq : Un collaborateur du groupe OC'Pizza (pizzaiolo, livreur, etc.) peut aussi accéder au système en qualité de client (rôles différenciés entre collaborateur et client pour une même personne)

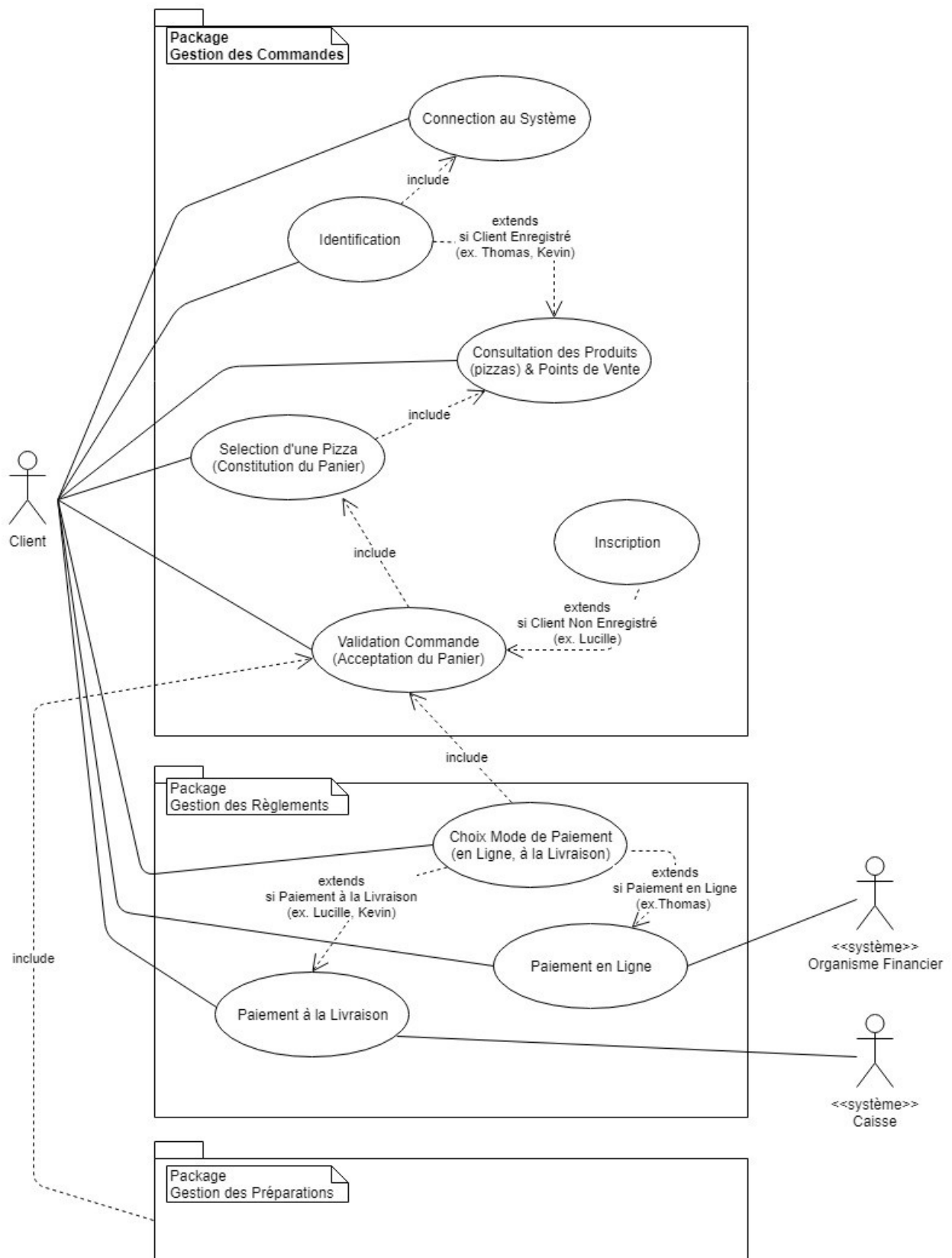
Rq : "Un organisme financier ou établissement financier regroupe les banques, les caisses de crédit municipal (organismes publics), les sociétés et les institutions financières ainsi que les établissements de paiement."

III. Gestion des Commandes

1. Diagramme de Cas d'Utilisation

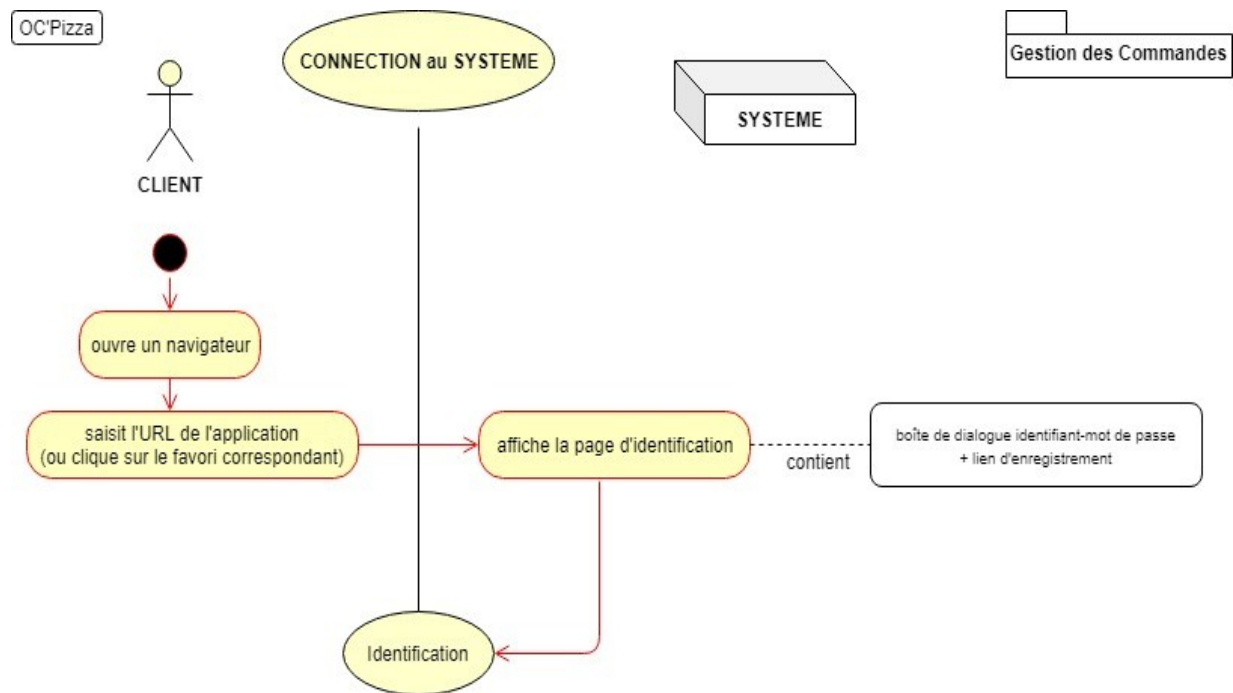
OC'Pizza

Diagramme de Cas d'Utilisation



2. Connection au Système & Identification

21. Diagramme d'Activité



22. Description Fonctionnelle

Scénario Nominal N1 - Identification

N1	Le Client	Le Système
N11	Saisit l'URL du logiciel ou clique sur son favori correspondant.	
N12		<p>Affiche la page d'identification.</p> <p>Cette page contient principalement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une boîte de dialogue comportant 2 zones de saisie (identifiant et mot de passe) ainsi qu'un bouton d'effacement et un bouton de validation. - un lien vers la page de ré-génération de mot de passe (en cas d'oubli). - un lien vers la page d'enregistrement. - un bouton d'annulation.
N13	<p>Si le client est déjà enregistré dans le système (ex. personas Thomas, Kevin)</p> <p>Saisit son identifiant et son mot de passe puis clique sur le bouton de validation.</p>	
N14		Vérifie les données saisies en interrogeant la base de données.
N15a		Si données correctes, renvoie la page d'accueil au navigateur.

N1	Le Client	Le Système
N15b		Si données incorrectes, renvoie la page d'identification au navigateur avec un signalement d'erreur.

Scénario Alternatif A1 - **Identification**

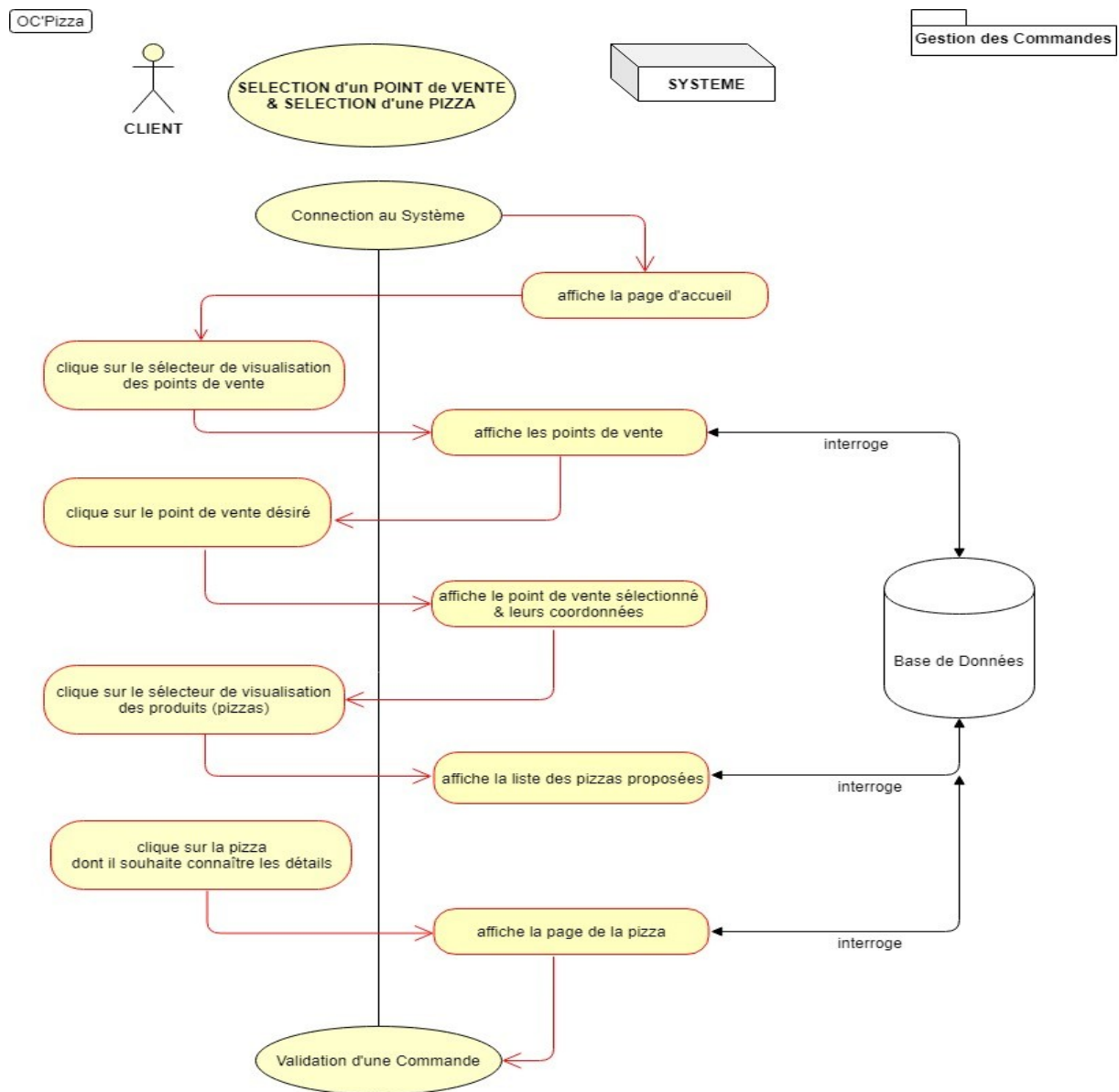
A1	Le Client	Le Système
		- Reprise de l'étape N12 du scénario nominal -
A11	Si a oublié son mot de passe, Clique sur le lien de ré-génération de mot de passe	
A12		Génère et renvoie un nouveau mot de passe par mail au client
A13		Revoie la page d'identification au navigateur.

Remarques

RQ1	Les scenarii présentés ont seulement valeur de proposition. Ils sont en conséquence modifiables à la demande du maître d'ouvrage.
RQ2	Les mots de passe générés ou ré-générés par le système peuvent être modifiés par le client en accédant à son espace.
RQ3	Via un <i>bouton d'annulation</i> présent sur toutes les pages du système, le client a la possibilité de revenir en arrière sur ses saisies à tout moment tant qu'il n'a pas cliqué sur le bouton de validation .
RQ4	Via un <i>bouton de déconnexion</i> présent sur toutes les pages du système, le client a la possibilité de sortir du système à tout moment.

3. Sélection d'un Point de Vente & Sélection d'une Pizza

3.1 Diagramme d'Activité



3.2 Description Fonctionnelle

Scénario Nominal N1 - Sélection d'un Point de Vente

N1	Le Client	Le Système
N11	Clique sur le bouton de visualisation des points de vente.	
N12		Affiche la liste des différents points de vente du groupe avec leurs adresses.
N13	Clique sur le point de vente qu'il désire.	

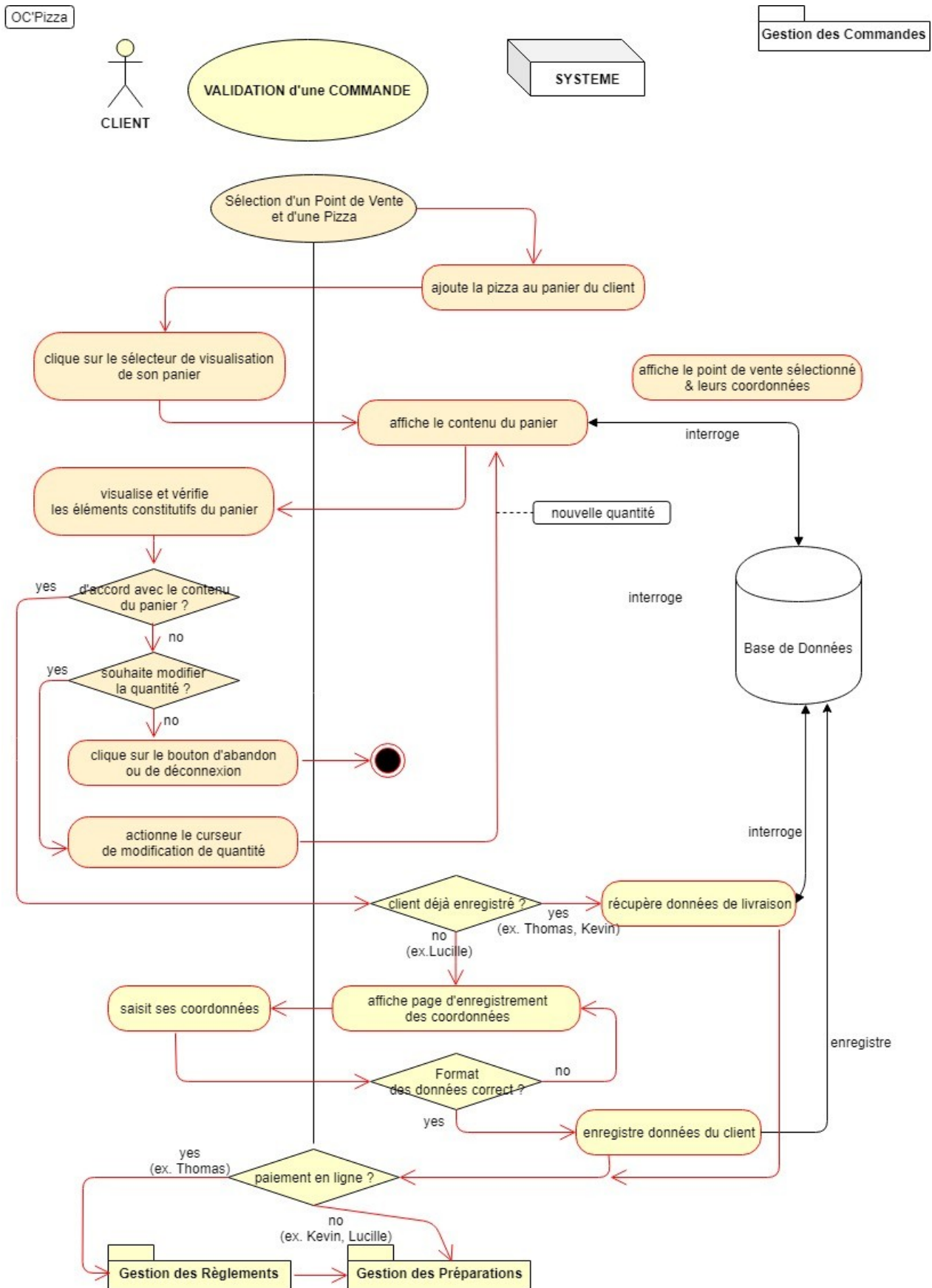
N1	Le Client	Le Système
N14		Affiche le point de vente sélectionné et l'enregistre.

Scénario Nominal N2 - Sélection d'une Pizza

N2	Le Client	Le Système
N21	Clique sur le bouton de visualisation des produits.	
N22		Affiche la liste des différentes catégories de produits.
N23	Clique sur la catégorie « pizzas ».	
N24		<p>Affiche la page de visualisation des pizzas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les pizzas sont présentées sous forme de vignettes par exemple qui comportent une photo et le nom de celles-ci. - Une vingtaine de vignettes sont affichées par page. - Un bouton « suite » permet d'afficher une nouvelle pages avec des vignettes supplémentaires.
N25	Clique sur la vignette de la pizza dont il souhaite avoir plus de détails.	
N26		<p>Affiche la page de la pizza.</p> <p>Y figurent :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la photo agrandie de la pizza, - son nom (en rappel), - la liste de ses ingrédients - les différentes tailles proposées avec leurs prix
N27	<p>Selon son désir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clique sur le bouton « sélectionner » figurant en face de chaque taille ou - Clique sur le lien de navigation pour un retour vers les pages précédentes. 	

4. Validation d'une Commande

4.1 Diagramme d'Activité



4.2 Description Fonctionnelle

Scénario Nominal N1 – Validation d'une Commande

	Le Client	Le Système
N11	Clique sur le bouton « Accéder au Panier ».	
N12		Affiche la page de présentation du panier Cette page reprend : <ul style="list-style-type: none">- le nom de la pizza,- sa taille,- son prix ,- la quantité désirée (par défaut 1), modifiable,- le prix total de la commande.
N13	S'il est d'accord, clique sur le bouton « valider la Commande »	
N131		Si le client est déjà enregistré (ex. personnas Thomas ou Kevin), <ul style="list-style-type: none">- récupère les données de livraison dans la base de données- appelle le module de « Gestion des Règlements ».
N132		Si le client n'est pas enregistré (ex.Lucille), scénario alternatif 3.
N14	S'il souhaite modifier la quantité, scénario alternatif 1.	
N15	S'il souhaite abandonner la commande ou effectuer un autre choix, scénario alternatif 2.	

Scénario Alternatif 1 – Modification de la Quantité

	Le Client	Le Système
A11		- Reprise de l'étape N12 du scénario nominal -
A12	Si souhaite modifier la quantité, actionne le curseur de modification de quantité.	
A13		Ré-génère et ré-affiche le panier avec <ul style="list-style-type: none">- la nouvelle quantité commandée- le nouveau prix à payer.
A14	Si d'accord, clique sur le bouton « valider la Commande »	

Scénario Alternatif 2 – **Abandon de la Commande**

A2	Le Client	Le Système
A21		- Reprise de l'étape N12 du scénario nominal -
A22	Si souhaite abandonner la commande ou effectuer un autre choix, Clique sur le lien de navigation pour un retour vers les pages précédentes.	
N14	Clique sur le lien de navigation pour un retour vers les pages précédentes (et effectuer un nouveau choix par exemple)	

Scénario Alternatif 3 – **Saisie des Coordonnées Client**

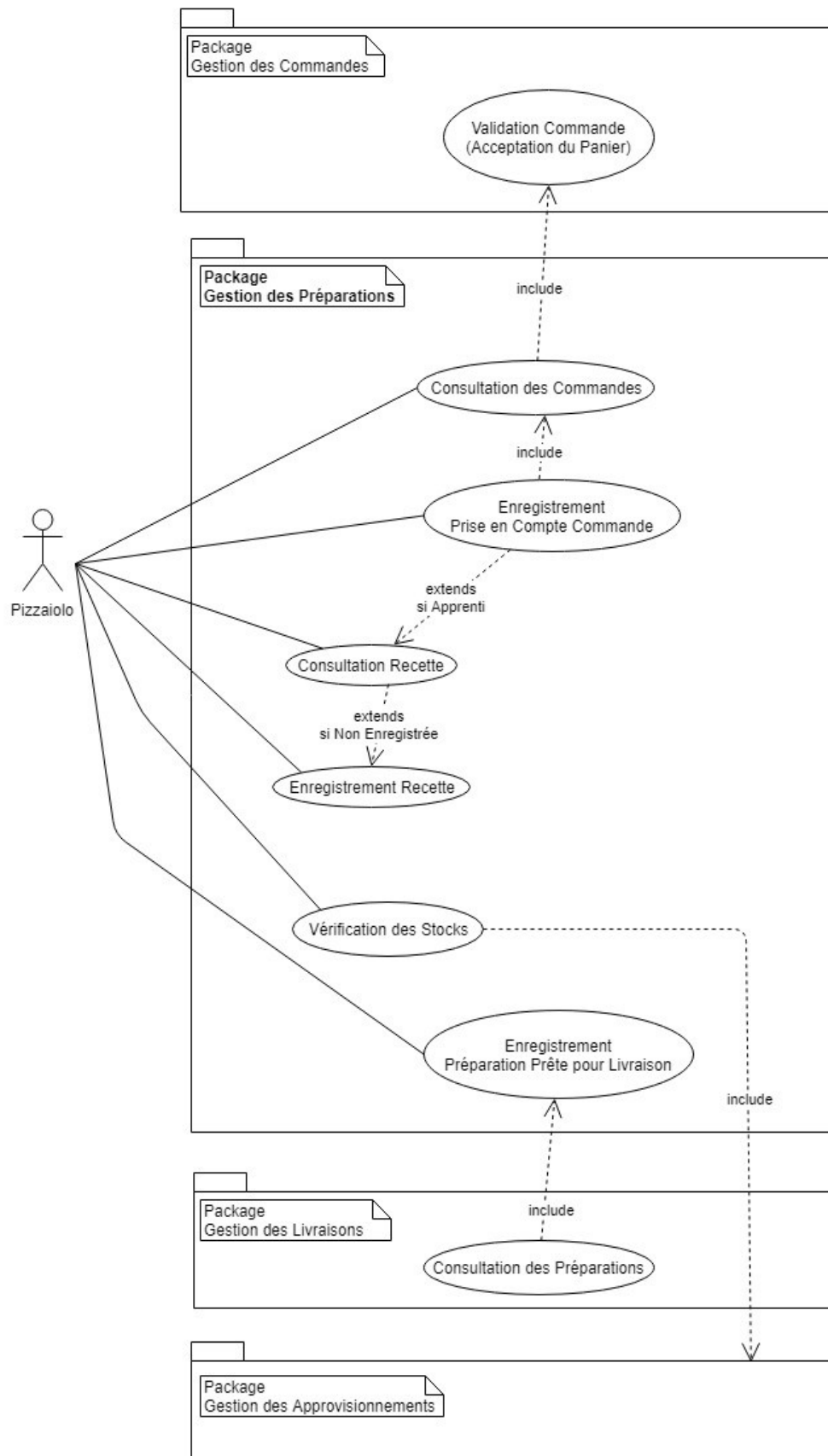
A3	Le Client	Le Système
A31	- Reprise des étapes N13 du scénario nominal 1 ou A14 du scénario alternatif 1 -	
A32		Si le client n'est pas enregistré (ex. persona Lucille), envoie au navigateur du client une page d'enregistrement de ses coordonnées. Cette page contient : - un formulaire de saisie des nom, prénom, adresse complète de livraison, adresse mail, no. téléphone, etc. - deux zones de saisies des identifiant et mot de passe désirés. - un bouton de validation. - un bouton d'annulation.
A33	Saisit l'ensemble des données requises dans le formulaire.	
A34		Vérifie la conformité des données.
A35		Si le formatage est correct, - enregistre les items dans la base de données, - Si le client a saisi un identifiant et un mot de passe, lui envoie un mail au client lui rappelant son identifiant et son mot de passe, - appelle le module de « Gestion des Règlements ».
A36		Si le formatage est incorrect, renvoie la page d'enregistrement avec les données saisies plus un message d'erreur.

IV. Gestion des Préparations

1. Diagramme de Cas d'Utilisation

OC'Pizza

Diagramme de Cas d'Utilisation

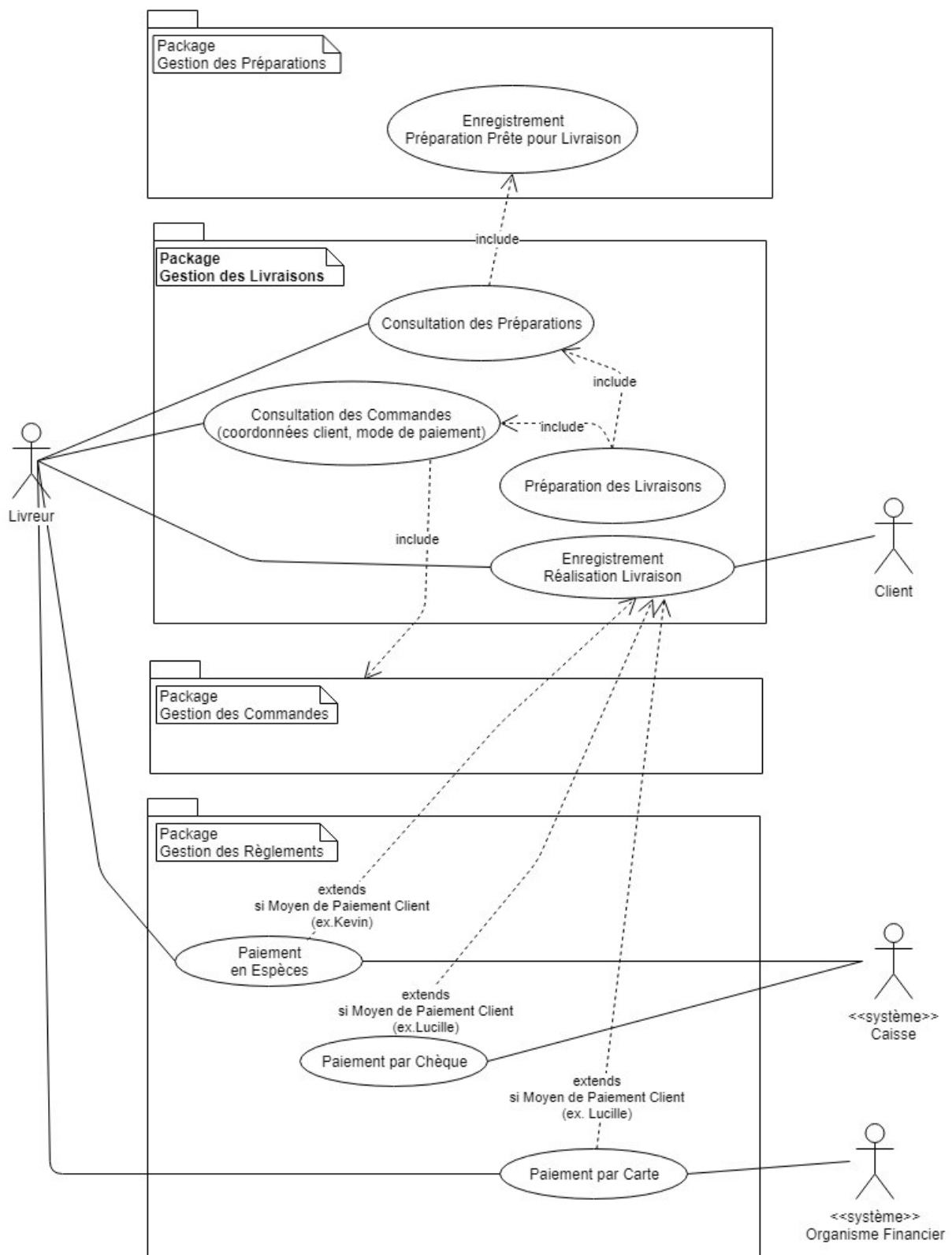


V. Gestion des Livraisons

1. Diagramme de Cas d'Utilisation

OC'Pizza

Diagramme de Cas d'Utilisation

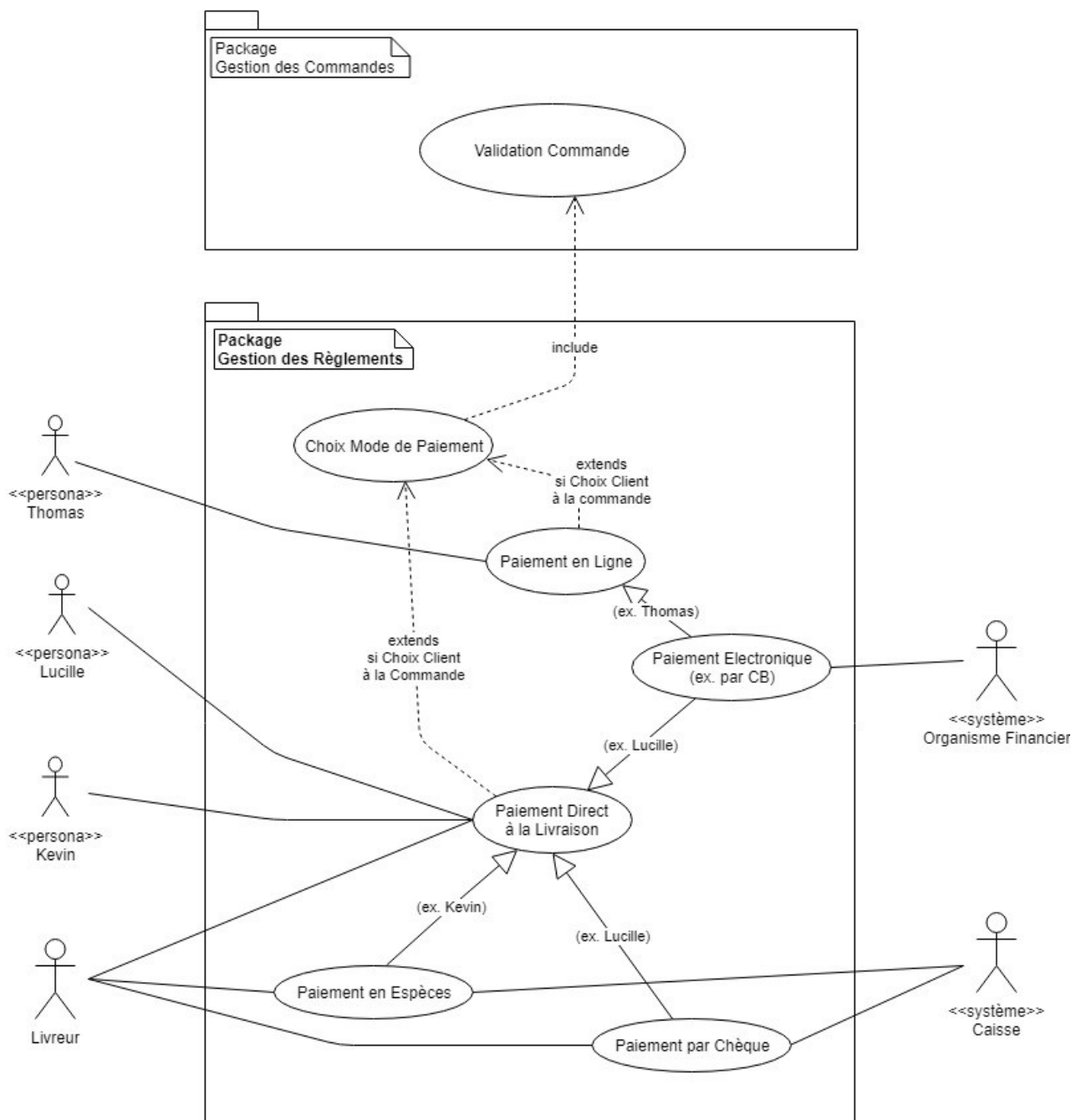


VI. Gestion des Règlements

1. Diagramme de Cas d'Utilisation

OC'Pizza

Diagramme de Cas d'Utilisation



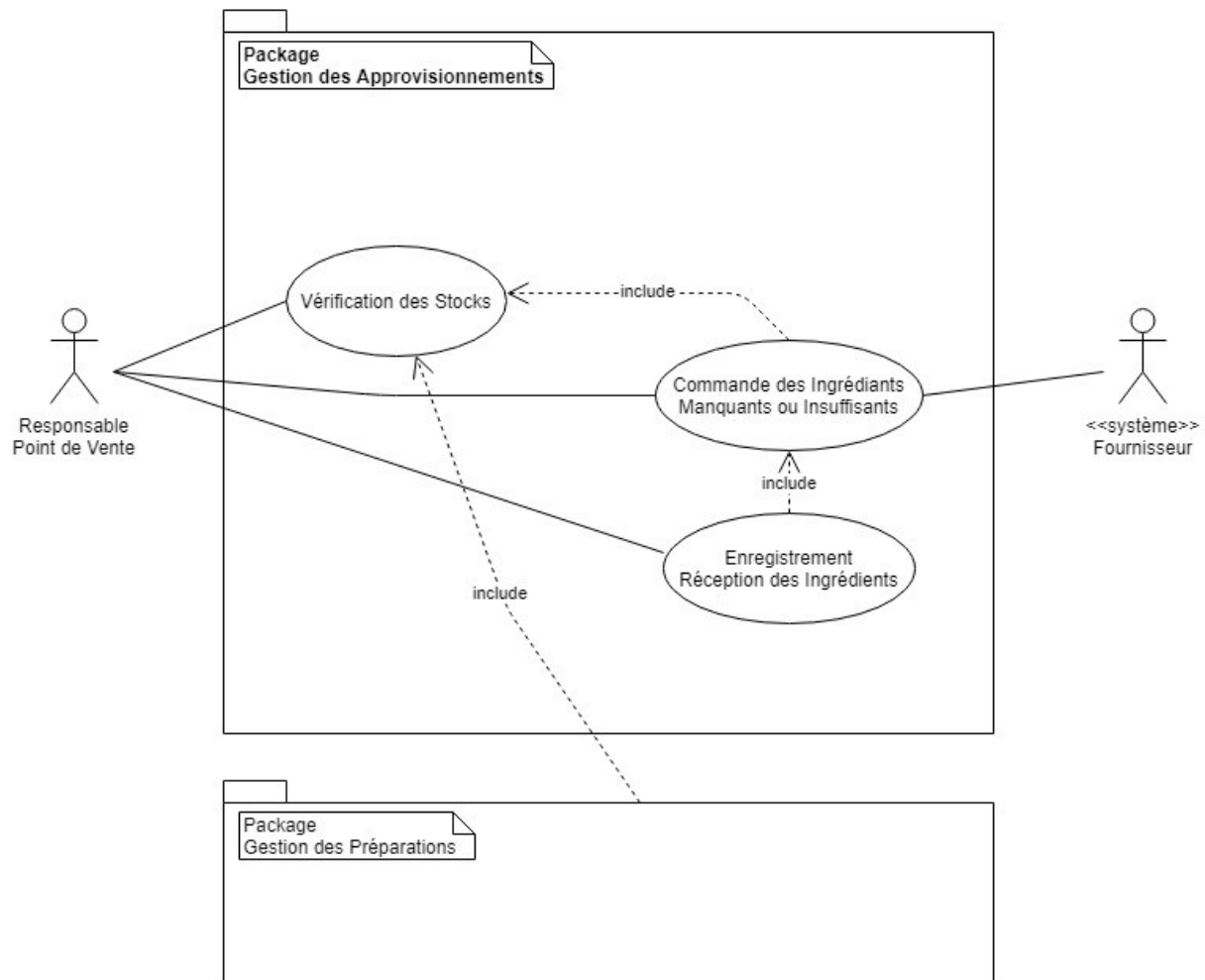
Rq : "Un organisme financier ou établissement financier regroupe les banques, les caisses de crédit municipal (organismes publics), les sociétés et les institutions financières ainsi que les établissements de paiement."

VII. Gestion des Approvisionnements

1. Diagramme de Cas d'Utilisation

OC'Pizza

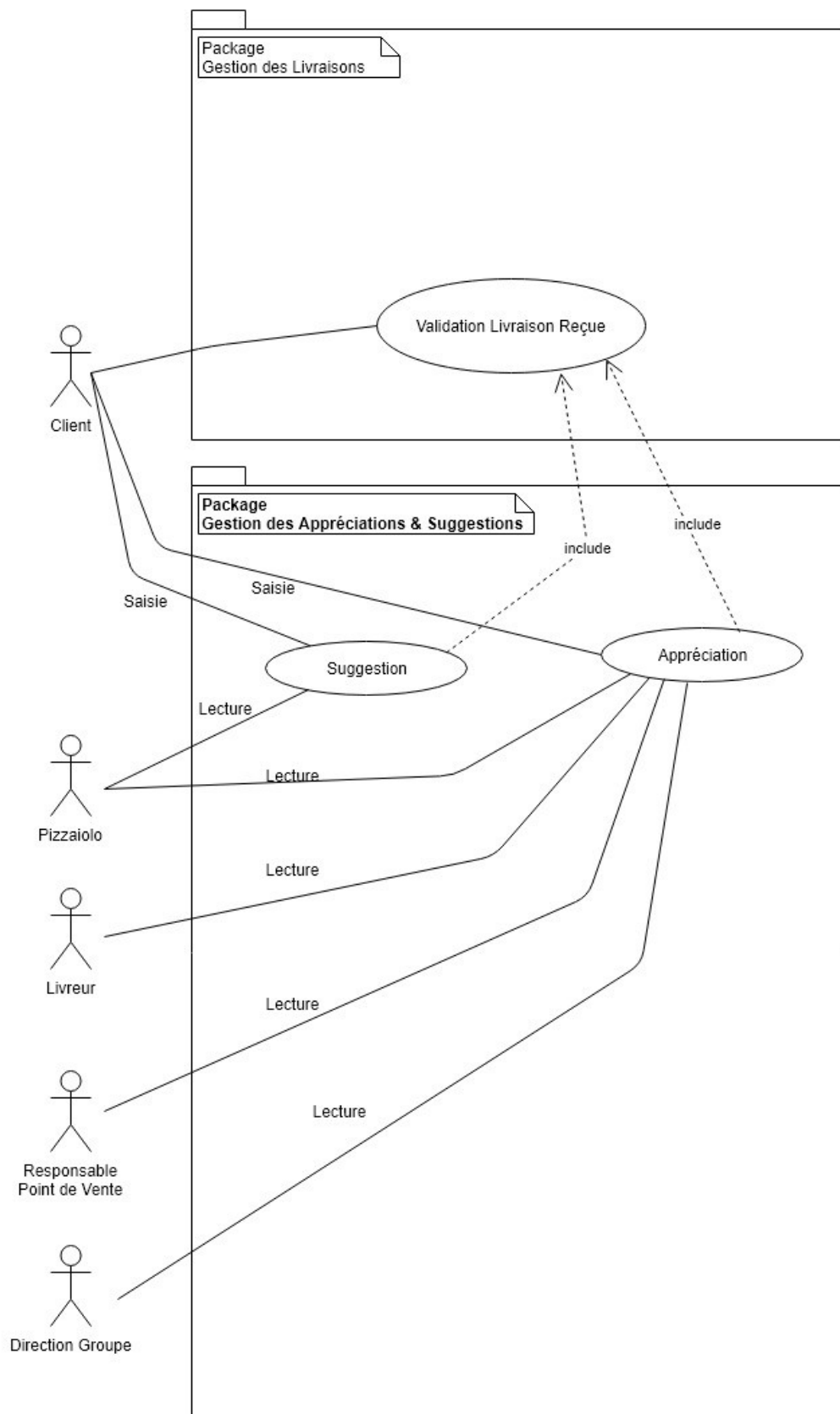
Diagramme de Cas d'Utilisation



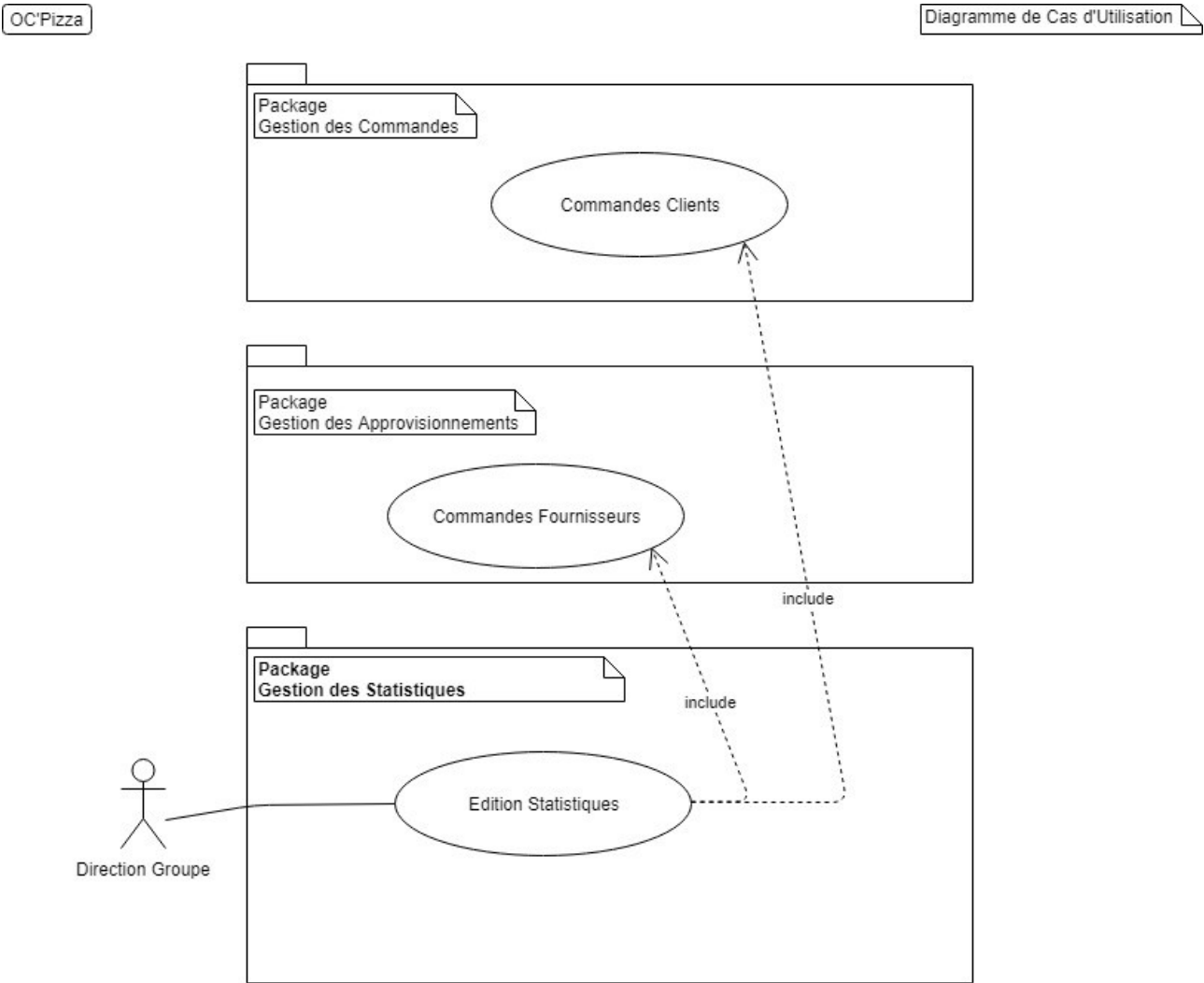
VIII. Gestion des Appréciations & Suggestions

OC'Pizza

Diagramme de Cas d'Utilisation



IX. Gestion des Statistiques



X. Solution Technique

Deux possibilités sont envisageables :

- Acheter un logiciel sur le marché
- ou
- Faire réaliser l'application sur mesure

1. Achat d'un Logiciel

Il s'agit essentiellement de logiciels appelés CRM (Customer Relationship Management) -ou GRC (Gestion de la Relation Client) en Français-.

11. Avantages

Ces logiciels sont spécialisés sur ce type de transactions (gestion des clients et des commandes) .

Il en existe de nombreux sur le marché, chacun déployant de multiples fonctionnalités ou spécificités.

Leur disponibilité est immédiate ou quasi-immédiate.

Leur éventail de prix est assez large (fonction des fonctionnalités proposées, mais aussi de la notoriété ou de l'image de marque des éditeurs).

12. Inconvénients

Les fonctionnalités proposées ne correspondent pas toujours précisément aux besoins du client :

- soit certaines sont absentes,
- soit certaines sont inutiles,
- soit certaines sont présentes chez un éditeur et d'autres chez un concurrent.

Les pré-requis matériels sont parfois exorbitants pour l'entreprise.

Leur fonctionnement ou approche opérationnelle peut impliquer une réorganisation des process de l'entreprise.

Un temps de formation, d'adaptation et d'appropriation par les équipes est souvent nécessaires.

2. Réalisation sur Mesure

21. Avantages

Le client dispose d'un outil spécifiquement adapté à ses besoins, complet, et sans extras peu utiles et coûteux.

Son cahier des charges peut évoluer pendant le temps de développement, ses modifications sont immédiatement prises en compte (1).

Toutes les fonctionnalités développées sont immédiatement testées et validées. Tout bug est ainsi détecté et corrigé rapidement (1).

Une ou plusieurs personnes de l'entreprise (maîtrise d'ouvrage) travaillent en étroite collaboration avec les équipes de la main d'oeuvre, favorisant ainsi un dialogue et une compréhension mutuelle (1).

De fait, la formation et l'appropriation du système s'opère de façon itérative et incrémentale tout au long du processus de développement du système.

Le prix du système correspond aux fonctionnalités attendues.

22. Inconvénients

Du fait des temps d'analyse et de programmation, l'obtention du système nécessite un certain délai.

Une ou des personnes de la maîtrise d'ouvrage doivent être assignées momentanément à l'accompagnement de la maîtrise d'oeuvre. Elles doivent être remplacées sur leur poste habituel.

Le prix, correspondant à du « sur mesure », peut paraître nettement plus onéreux que des solutions « pas chères » trouvables sur le marché.

Conclusion

Le groupe OC'Pizza nous sollicite pour lui développer un logiciel de gestion sur mesure.

Une autre solution possible serait l'acquisition d'un logiciel spécialisé sur le marché (type CRM). Il a ainsi déjà étudié plusieurs logiciels mais aucun ne s'est avéré satisfaisant.

Son besoin n'est pas immédiat. Une livraison est demandée à un horizon de 6 mois.

Si le groupe est disposé à palier aux contraintes ci-dessus évoquées, notamment la nécessité de détacher au moins une personne pour travailler avec l'équipe de développement.

La solution de réalisation « sur mesure » semble la plus pertinente.

Techniquement parlant, elle devra s'articuler sur une structure n-tiers : navigateur (présentation -IHM-), serveur d'application (traitements), base de données (stockage de ces dernières).

///