



Koul Time

Etude de cas réalisée par :

Ahmed Ayari
Amal Abidi
Chaima Akkari
Chaima Ben Ghanem
Hazem Atya
Mehdi BenChikha
Mohamed Aziz Ammari
Nour Belmabrouk
Ramez Ben Arbia
Riheme Ben Hassan
Souha Ben Hassine
Wisseem Ben Daly

Octobre, 2022

Table des matières

Introduction Générale	1
1 Etude de l'Existant	2
1.1 Etat Actuel de l'Entreprise	2
1.1.1 Description du metier	2
1.1.2 Les départements & Cartographie Fonctionnelle	2
1.1.3 Les problèmes de l'état actuel de l'entreprise	4
Conclusion Générale	5
Acronymes	6

Table des figures

1.1	Logo de l'Entreprise	2
1.2	Cartographie Fonctionnelle	3

Introduction Générale

Chapitre 1

Etude de l'Existant

1.1 Etat Actuel de l'Entreprise

1.1.1 Description du metier

Nom de l'entreprise : Koul Time

Koul Time est une chaîne de restaurants qui se spécialise dans la cuisine traditionnelle.

Ils accueillent les clients sur place dans leurs restaurants chics où ils ont un bon service de table et tous les plats nostalgiques.

Si vous souhaitez déguster vos plats à la maison ou sur votre lieu de travail, vous pouvez le faire grâce à leur service de livraison rapide.



FIGURE 1.1 – Logo de l'Entreprise

1.1.2 Les départements & Cartographie Fonctionnelle

Les départements :

- Administration
- Audit et pilotage
- Gestion de la chaîne de valeurs
- Logistiques

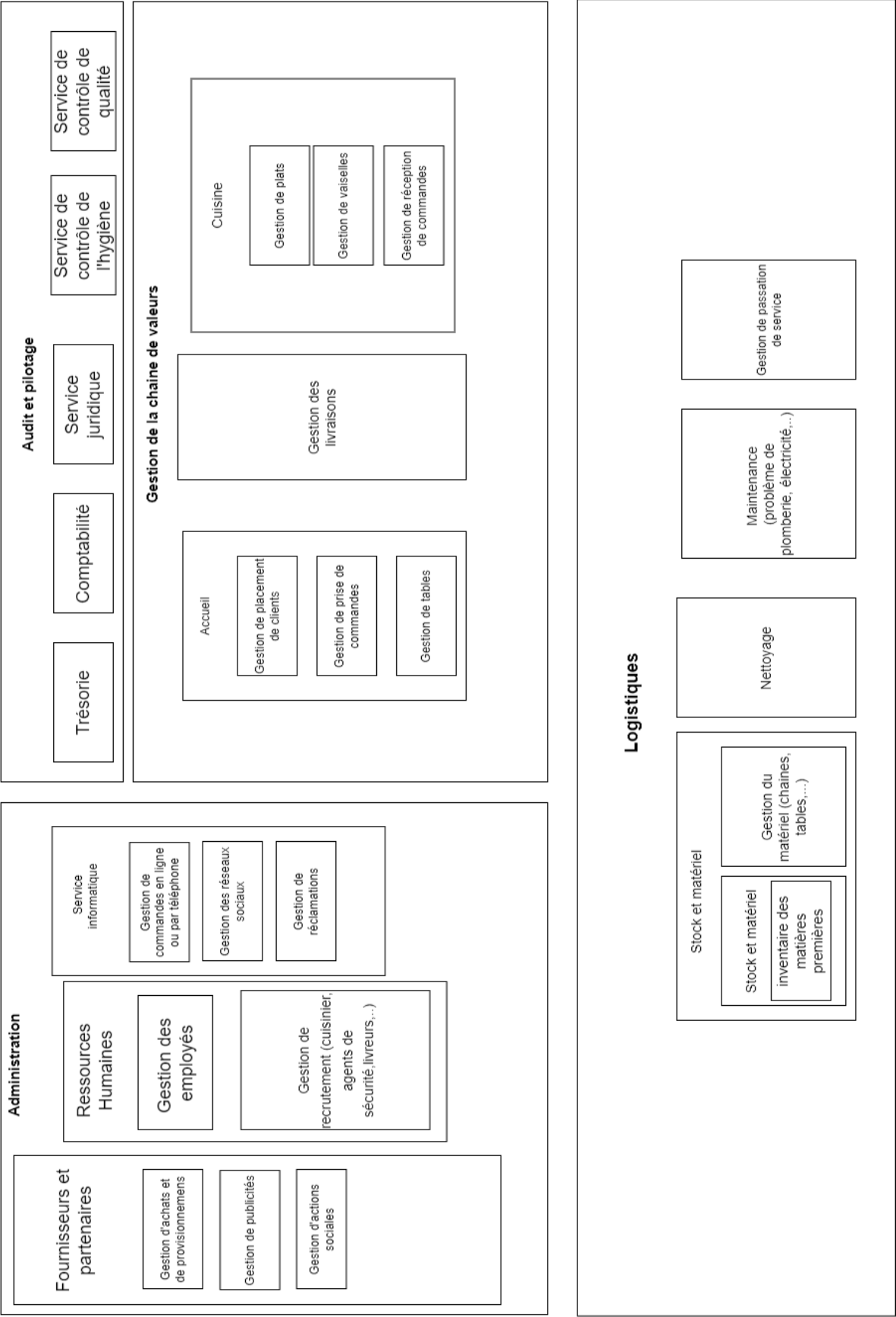


FIGURE 1.2 – Cartographie Fonctionnelle

1.1.3 Les problèmes de l'état actuel de l'entreprise

- Manque de synchronisation entre les services :
 - *Un client passe une commande indisponible sans le savoir dès le départ (se fait rejeter par la suite) : le manque de communication entre les services fait perdre le temps du client.
 - *L'inventaire n'est pas précis : stock désorganisé, et mauvais choix de provisionnements.
- Les nouveaux clients sont servis en retard.
- Certains plats sont plus demandés que d'autres : certains ingrédients
- manquent tandis que d'autres sont en excès, et certains se gâtent même.
- L'isolement du service informatique entraîne que les commandes passées en ligne sont parfois moins prioritaires que celles passées sur place.
- Les réclamations ne peuvent pas être liées aux commandes.
- Les pourboires ne sont pas équitablement répartis.
- Les clients qui s'amuse à revisiter vos plats : Les commandes des personnes allergiques / pointilleuses sont gâchées.
- Manque de système de pointage et mauvaise gestion de quarts de travail égaux, la répartition des quarts de travail doit tenir compte des heures où le restaurant est le plus fréquenté (les heures de pointe nécessitent plus d'employés que les heures normales)
- Les cuisiniers et les gérants du stock doivent avoir une sorte de système de communication et de notification où ils peuvent envoyer un ping lorsqu'ils ont besoin d'un ingrédient spécifique ou même d'outils.
- Manque de maîtrise des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire.
- Les livreurs qui arrivent en retard ou qui n'arrivent jamais.
- Les clients qui s'installent eux-mêmes, les tables sont généralement conçues pour un nombre particulier de clients, si une seule personne prend une table à 4, cela causera au restaurant une perte potentielle de 3 autres clients.

Conclusion Générale

Nous devons corriger le manque de communication et de synchronisation entre les différents départements et services. (cette conclusion sera mise à jour après chaque Homework!!)

Acronymes

— **TOGAF** : The Open Group Architecture Framework.