

# OC PIZZA

## Spécifications Fonctionnelles

### 1. Recueil des besoins

**Objectif :** Mise en place d'un nouveau système informatique pour l'ensemble des pizzerias du groupe avec:

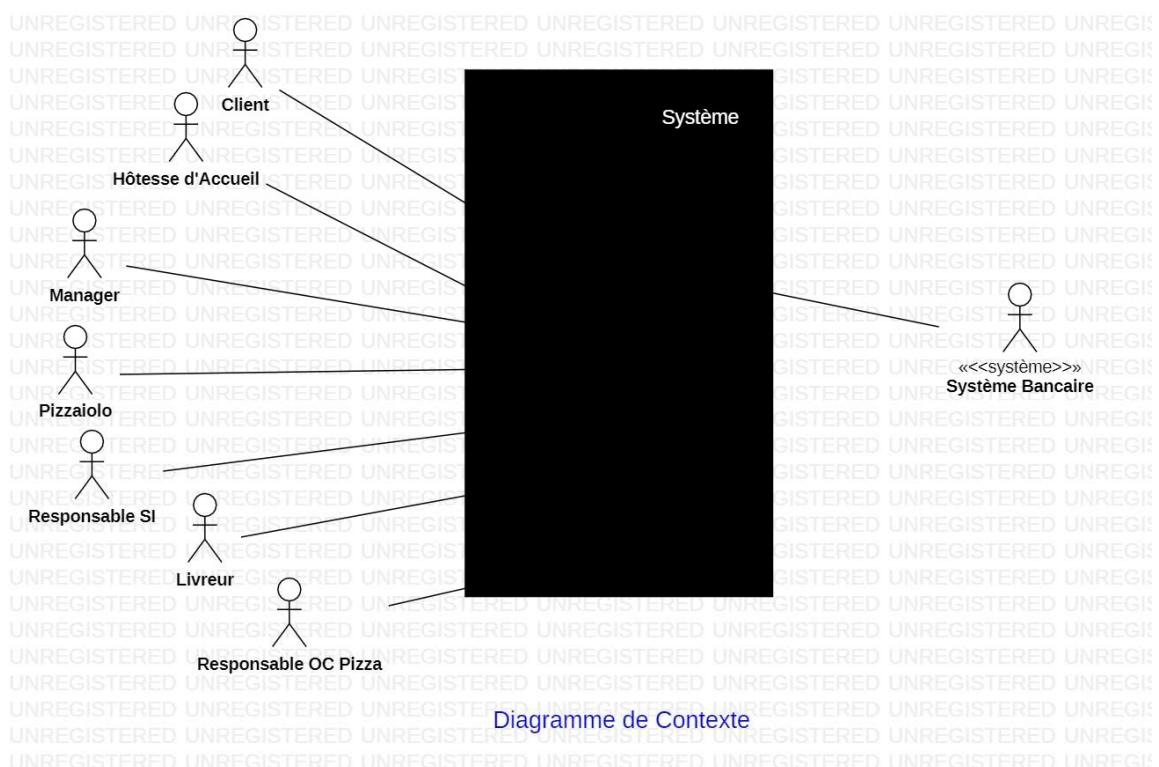
- une gestion centralisée de toutes les pizzerias
- une gestion des commandes plus efficace

Les besoins sont les suivants :

- Suivi en temps réels d'une commande (réception, préparation, livraison).
- Suivi en temps réels du stock d'ingrédients pour définir les pizzas réalisables.
- Site internet pour les clients pour :
  - ❖ Une prise de commande en ligne
  - ❖ Paiement en ligne ou à la commande
  - ❖ Annulation possible si la commande est toujours en attente de préparation
- Un aide-mémoire avec les recettes de pizzas pour les pizzaiolos.
- Indication en live par le livreur que la livraison est effectuée.

### 2. Les différents acteurs

Le recueil des besoins et son étude ont permis la mise en évidence de plusieurs utilisateurs. Le diagramme de contexte en est la représentation.



A partir des différents utilisateurs principaux établis dans le diagramme de contexte, des persona ont été utilisés pour les représenter. L'étude de ses persona a permis la mise en évidence de leurs besoins donc d'établir les besoins associés à chaque utilisateur. La liste des persona est présentée ci-dessous.

- Les clients qui commandent à partir du site de vente ligne avec 3 profils :
  - Un client avec une consommation occasionnelle : Mathilde
  - Un client avec une consommation régulière : Eliza
  - Un client avec une consommation très fréquente : Alexandre
- La Responsable d'OC Pizza : Lola
- Le Responsable du Système Informatique (SI) : Edouard, qui est chargé du contenu du site de vente en ligne
- Le Manager d'un point OC Pizza : Rémy
- L'Hôtesse d'Accueil d'un point OC Pizza : Diana qui est chargée de prendre les commandes de clients par téléphone ou en présentiel.
- Le Livreur d'un point OC pizza : Tony
- Le Pizzaiolo d'un point OC pizza : Francesco

Voici la fiche descriptive de chaque persona avec leurs besoins qui leur sont propres.

## Mathilde(maman/occasionnel): Cliente



Organisée

Famille

bienveillante

### But

- Monter en compétences au travail
- Profiter de sa famille tout étant épanoui au travail

### Frustrations

- Se jeter dans l'inconnu, être face à des situations non anticipées
- Prise par le temps, elle doit délaissé certaines envies.
- Train de vie encore compliqué avec ses enfants en bas âge.

### Bio

Mathilde est une jeune maman de 35 ans avec 3 jeunes enfants. Elle veut allier vie de famille et vie professionnelle. Elle aime faire plaisir à sa famille. Bienveillante, elle s'attache à mettre son environnement à l'aise aussi bien au travail que dans le cadre privé. Elle aime son travail, sociabiliser avec ses collègues. Elle a un rythme de vie très soutenue entre le travail et s'occuper de ses trois enfants assez jeunes. Elle veut avoir une bonne hygiène de vie surtout pour ses enfants avec de la cuisine maison, des repas sains, une activité sportive pour tout le monde, et prioriser les moments en famille. Donc le temps est très précieux et son sens de l'organisation va lui faciliter les choses! Cependant elle aime faire des exceptions en se laissant aller à ne pas cuisiner avec des plats à emporter pour passer une soirée tranquille. Ça la sort de son quotidien et ça fait plaisir à ses enfants!

### Motivation

Motivation

Peur

Croissance/évolution

Pouvoir

Social

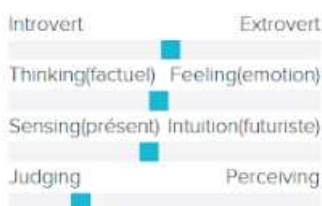
### Description du besoin

C'est une consommatrice occasionnelle, qui n'a ni l'habitude des types de pizzas en vente chez OC pizza ni l'habitude de naviguer sur le site mais qui par de son rythme de vie (ne peut prendre son temps pour commander) veut pouvoir commander vite et efficacement! Donc la recherche de pizzas aux garnitures simples (pour ses enfants), des promos pour des pizzas familiales doit se faire de façon intuitive.

"Maman active, je mets l'organisation au centre de tout mon quotidien"

Age: 35 ans  
Poste: Manager(magasin)  
Situation: Mariée, 3 enfants.  
Location: Villiers-le-Bel, France  
Rôle: Consommatrice

### Personnalité



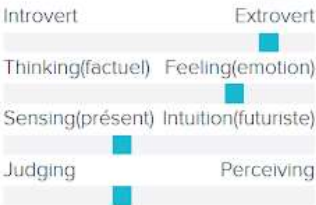
Eliza(Régulière): Cliente



"Je croque la vie à pleine dent"

Age: 26 ans  
Poste: commercial  
Situation: Célibataire  
Location: Paris, France  
Rôle: Consommatrice

Personnalité



Sociable Fêtarde Optimiste

But

- Avoir un travail qui paye bien!
- Profiter de la vie!

Frustrations

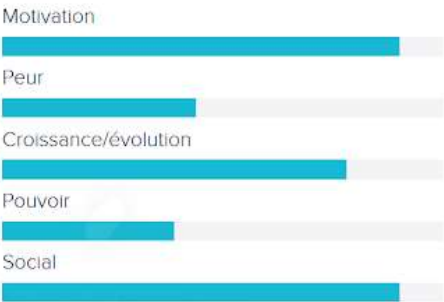
- Ne pas pouvoir maintenir son style de vie avec l'âge

Bio

Eliza est une jeune célibataire qui aime s'amuser, sortir en boîte! Elle est très sociable, elle est beaucoup sur les réseaux sociaux et aime découvrir les gens!

C'est quelqu'un qui de ce fait se fait beaucoup d'amis, elle est souvent invitée mais aime faire des soirées chez elle en retour!

Motivation



Description du besoin

Dan le cadre de ses soirées mensuelles, elle est amenée à inviter beaucoup de monde, son cercle d'amis étant relativement important. Commander de la nourriture à emporter comme les pizzas est une facilitée et permet de contenter tous les convives! Elle va donc faire de grosses commandes!

Donc accéder à des promos pour des pizzas familiales par ex est un critère de sélection déterminant dans son choix de ventes à emporter!

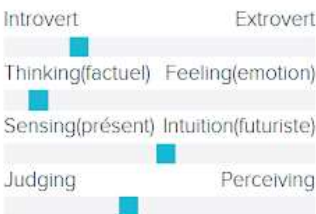
Alexandre(Célibataire/habitué): Client



"Célibataire, j'aime la simplicité."

Age: 27 ans  
Poste: Ingénieur  
Situation: Célibataire.  
Location: Courneuve, France  
Rôle: Consommateur

Personnalité



Simple Cinéphile Gamer

But

- Pas de réels projets d'avenir, garder une vie simple
- Atteindre les objectifs fixés par son travail pour rentrer au plus vite chez lui

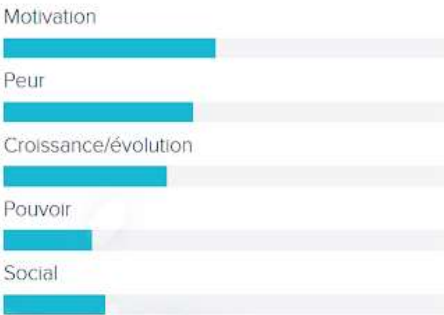
Frustrations

- Ne veut pas qu'on lui donne de responsabilités

Bio

Il a une vie de célibataire! Il aime rester chez lui mais aime bien sortir quand même pour passer une soirée chez quelques amis de temps à temps. Ce n'est pas un fêtarde, il aime regarder un film ou une série le soir après le travail pour se détendre avec un bon plateau repas! C'est quelqu'un qui joue beaucoup aux jeux vidéos également!

Motivation

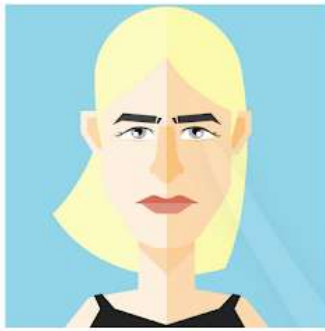


Description du besoin

C'est un habitué des plats à emporter notamment des pizzas ! Il ne cuisine pas ou très peu donc il va prendre ce qui est rapide! Il connaît bien toutes les pizzas du site et donc il a déjà ses habitudes. Il veut pouvoir aller plus vite en allant dans l' historique des pizzas qu'il aurait commandé auparavant!



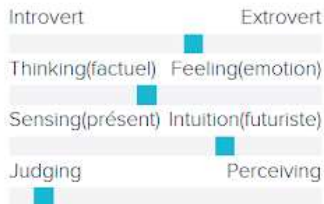
## Lola(Responsable OC Pizza)



"Je suis toujours tournée vers l'avenir"

Age: 39 ans  
Poste: Responsable OC Pizza  
Situation: Mariée, 1 enfant  
Location: Montreuil, France  
Rôle: Responsable OC Pizza

### Personnalité



Organisée Innovante Minutieuse

### But

- Réussir l'ouverture des 3 nouveaux points pizzas
- Aggrandir le groupe OC pizza

### Frustrations

- Perdre ses clients
- Ne plus être innovant

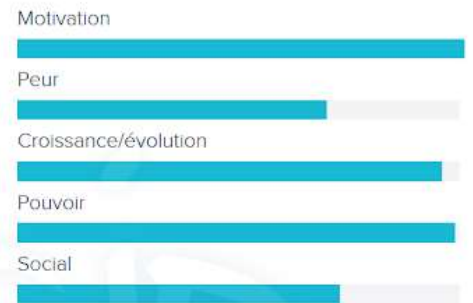
### Bio

Anciennement dans le secteur marketing, elle a décidé d'ouvrir OC pizza avec son mari Franck!

Cette idée est née de ses origines italiennes et de son amour pour la cuisine italienne dont les pizzas qui ont beaucoup marqué son enfance!

Toujours à la recherche de créations innovantes elle est tout de même attachée à ses origines et veut de vrais pizzas italiennes! Ramener l'Italie en France, c'est son objectif et c'est ainsi qu'elle veut se démarquer des autres pizzerias! C'est d'ailleurs pour cela qu'elle a recruté des pizzaiolos d'Italie et/ou formé d'autres pizzaiolos par ses experts!

### Motivation



### Description du besoin

Aujourd'hui le groupe s'agrandit, et pour pouvoir s'adapter à cette croissance, Lola et Franck souhaitent une gestion centralisée de tous les points de vente. Ils veulent pouvoir avoir accès à l'état des ventes et à l'état des stocks. Parallèlement chaque point de vente devra être autonome avec un service de gestion de commande (de la prise de commande à sa livraison) plus efficace!

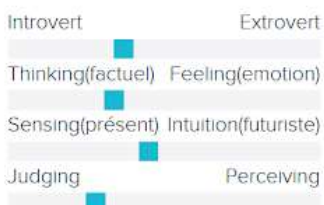
## Édouard(Responsable SI)



"Je respecte mes engagements"

Age: 24 ans  
Poste: Responsable SI d'OC Pizza  
Situation: Célibataire, 1 enfant  
Location: Paris, France  
Rôle: Responsable OC Pizza

### Personnalité



Passionné Investi A l'écoute

### But

- Satisfaire aux demandes de son patron
- Associer le plaisir au travail

### Frustrations

- S'ennuyer dans son travail
- Ne pas arriver à fournir le travail attendu

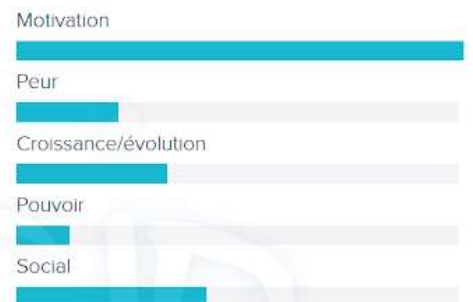
### Bio

Plein de bonne volonté, Édouard est un passionné de la technologie! Il veut évoluer dans ce domaine;

Aujourd'hui chez OC pizza il est responsable informatique! Il va se charger entre autre de rentrer les produits mis en vente sur le site en ligne.

Il a un grand respect des besoins et des valeurs de l'enseigne OC pizza. Il désire participer à la réussite du groupe. Il va donc s'attacher à rendre le site de vente en ligne le plus dynamique et attirant possible.

### Motivation



### Description du besoin

Dans le but de remplir ses objectifs, Édouard doit avoir accès au contenu du site en ligne. Il pourra ajouter un produit en y renseignant son prix, les promos éventuelles, une photo associée. Il pourra également modifier ou supprimer un produit!

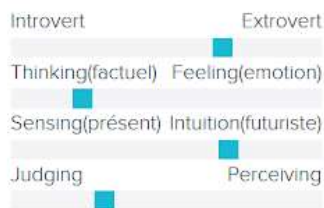
# Rémy(Manager OC Pizza)



"Tous unis, on arrive à atteindre des sommets"

Age: 36 ans  
Poste: Manager OC Pizza  
Situation: Marié, 2 enfant  
Location: Saint-Denis, France  
Rôle: Manager OC Pizza

## Personnalité



Organisée

Conscientieux

Professionnel

## But

- Satisfaire sa clientèle à tout prix
- Contribuer à la croissance du groupe OC pizza

## Frustrations

- Ne pas remplir ses objectifs professionnels
- Ne pas créer un cadre de travail épanouissant à ses employés

## Bio

Père de famille Rémy est une personne qui est attachée aux valeurs familiales mais qui s'investit également dans tout ce qu'il entreprend! Engagé, il s'est donné pour mission de faire de son point pizza un succès! Une organisation irréprochable de la part tous les employés et le souci de la qualité sont des ingrédients clés pour satisfaire ses clients.

Il prend donc très à cœur son implication dans le groupe OC Pizza.

## Motivation

Motivation

Peur

Croissance/évolution

Pouvoir

Social

## Description du besoin

Pour garantir le succès de son point pizza, améliorer une bonne gestion de son point pizza est primordiale.

Il aura besoin de renseigner et suivre l'état des stocks de son point pizza pour garantir un approvisionnement des produits, Accéder à l'état des ventes de son point pizza est également primordiale pour suivre l'évolution de son point pizza.

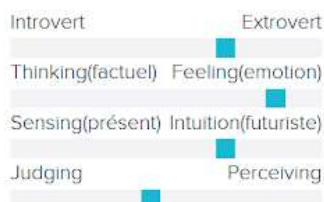
# Diana (Hôtesse d'accueil chez OC Pizza)



"Être bien dans sa peau et fidèle à ses principes, le vrai secret du rayonnement de soi"

Age: 22 ans  
Poste: Agent d'accueil OC Pizza  
Situation: Célibataire  
Location: Saint-Denis, France  
Rôle: Agent d'accueil OC Pizza

## Personnalité



Organisée

Optimiste

Énergique

## But

- Satisfaire son entourage
- Aller faire du saut en parachute

## Frustrations

- Des clients insatisfait

## Bio

Diana est une jeune fille épanouie à tous les niveaux. Issue d'une famille modeste, elle aime la simplicité, et apprécie tout ce que la vie lui offre! Elle aime aussi de temps en temps sortir de son cadre habituel pour aller vivre des expériences uniques et avoir de vrais sensations! C'est ainsi qu'elle a fait du saut à l'élastique.

De nature très sociable elle se fait très vite des amis, elle aime partager, interagir et accompagner son entourage dans le besoin!

## Motivation

Motivation

Peur

Croissance/évolution

Pouvoir

Social

## Description du besoin

A l'accueil d'OC pizza, elle réceptionne les clients, prend leur commande qu'elle retransmettra à l'équipe de pizzaiolos via une interface internet. Elle devra pouvoir suivre l'état d'avancement du traitement des commandes (en attente, en préparation, en livraison, livré)



## Tony (livreur chez OC Pizza)



Rigoureux

Respectueux

aime la moto

### But

- Livraison en temps et en heure
- Reprendre ses études

### Frustrations

- Ne pas trouver l'adresse d'un client
- Se confronter à un client mécontent et qui refuse de payer

### Bio

Tony est passionné de moto, il n'a pas été très loin dans les études et souhaiterait reprendre ses études mais il ne sait pas dans quel domaine. Le métier de livreur est transitoire le temps qu'il trouve sa voie.

Il est rigoureux, et aime aller au bout des choses qu'il entreprend ou des tâches qu'on lui a confiées.

### Motivation

Motivation

Peur

Croissance/évolution

Pouvoir

Social

"Dans une équipe, travailler avec serein c'est respecter le travail de ses collègues!"

Age: 24 ans

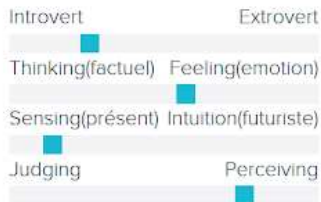
Poste: Livreur OC Pizza

Situation: Célibataire

Location: Drancy, France

Rôle: Livreur OC Pizza

### Personnalité



### Description du besoin

Chez OC pizza, il veille à ce que ses livraisons arrivent à temps chez le client. Tony doit pouvoir encaisser le paiement des commandes pour les clients qui ont choisi de payer à la livraison mais aussi pour que la gestion de la commande soit efficace il devra pouvoir indiquer en live que le client a bien été livré. Cela permettra de clôturer la commande.

## Francesco (Pizzaiolo chez OC Pizza)



Passionné

Méticuleux

Exigeant

### But

- Faire découvrir aux clients français ce que sont de vrais pizzas!
- Faire de la pizza un plat gastronomique

### Frustrations

- Échouer à faire rentrer ses pizzas dans la gastronomie
- Avoir à former des pizzaiolos français qui ne sont pas assez rigoureux

### Bio

Francesco est un pizzaiolo né en Italie et formé au métier de pizzaiolo selon la tradition italienne! Passionné par son métier il a rencontré Lola et Franck il y a plusieurs années.

Leur passion commune pour la pizza les a rapproché, c'est ainsi que Francisco a accepté de venir en France pour prendre part à l'aventure d'OC pizza. En tant que pizzaiolo, il a créé toutes les recettes, il a fait venir d'autres pizzaiolos compétents d'Italie pour les intégrer dans chaque point de vente et s'est chargé avec ses collègues de former de jeunes pizzaiolos français à l'art italien.

### Motivation

Motivation

Peur

Croissance/évolution

Pouvoir

Social

"J'aime la famille et la pizza a toujours réuni tout le monde"

Age: 37 ans

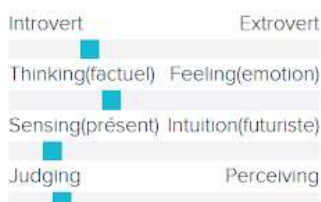
Poste: pizzaiolo OC Pizza

Situation: Marié, 2 enfants

Location: Montrouge, France

Rôle: Livreur OC Pizza

### Personnalité



### Description du besoin

Dans OC pizzas, Francesco voudrait à la réception d'une commande modifier son statut (indiquer qu'une commande est en cours de préparation puis qu'elle est prête). Ainsi cela permettra d'informer les employés concernés que la commande peut passer à la livraison.

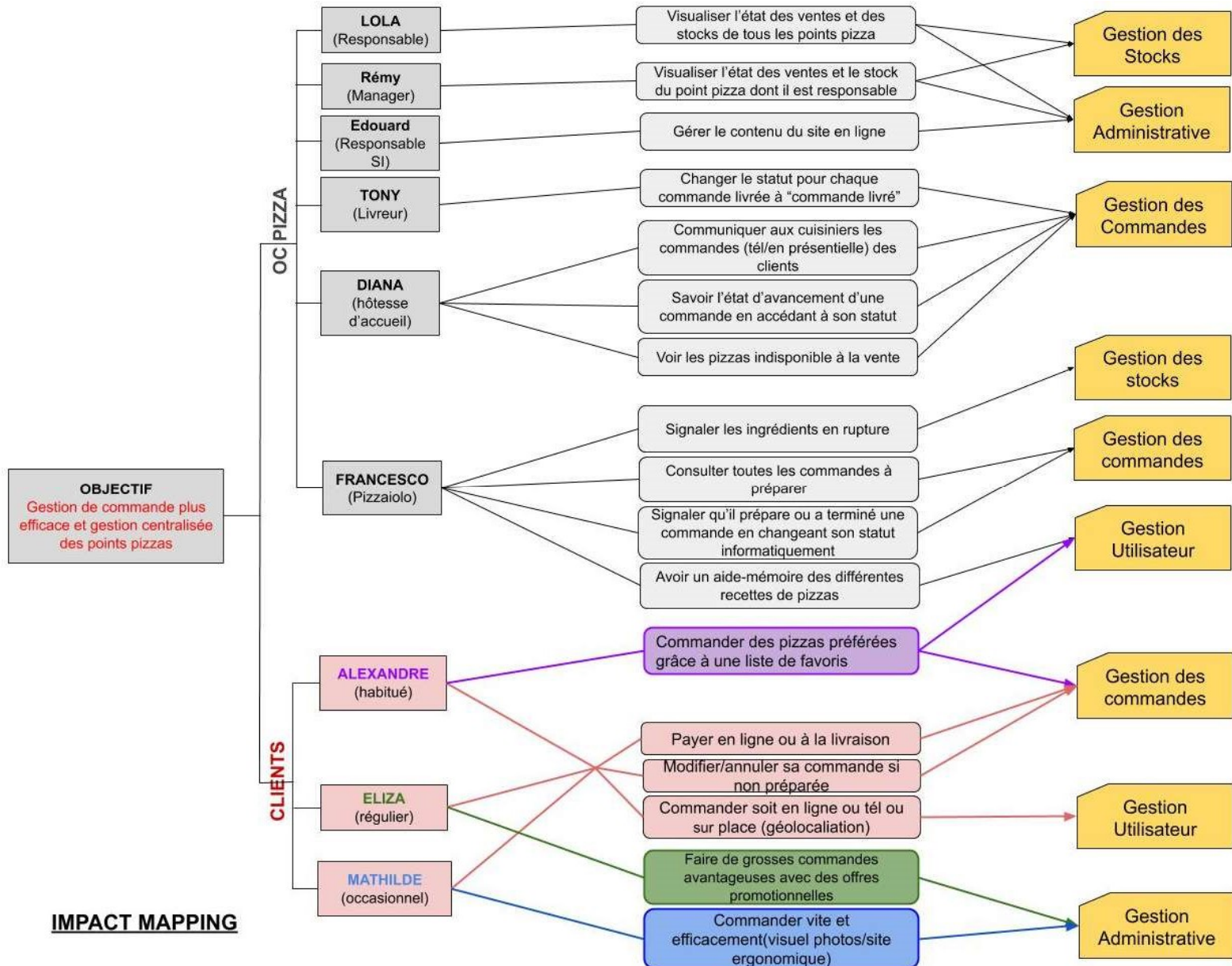
Il faudrait également un aide mémoire affichant les recettes de chaque pizza.

Enfin, indiquer qu'un ingrédient est en rupture de stock. Cela mettra à jour la liste des pizzas disponibles à la vente sur le site de vente en ligne et sur l'interface informatique qu'utilise l'hôtesse d'accueil pour passer commande.

### 3. Les Fonctionnalités

#### A. Aperçu global du projet

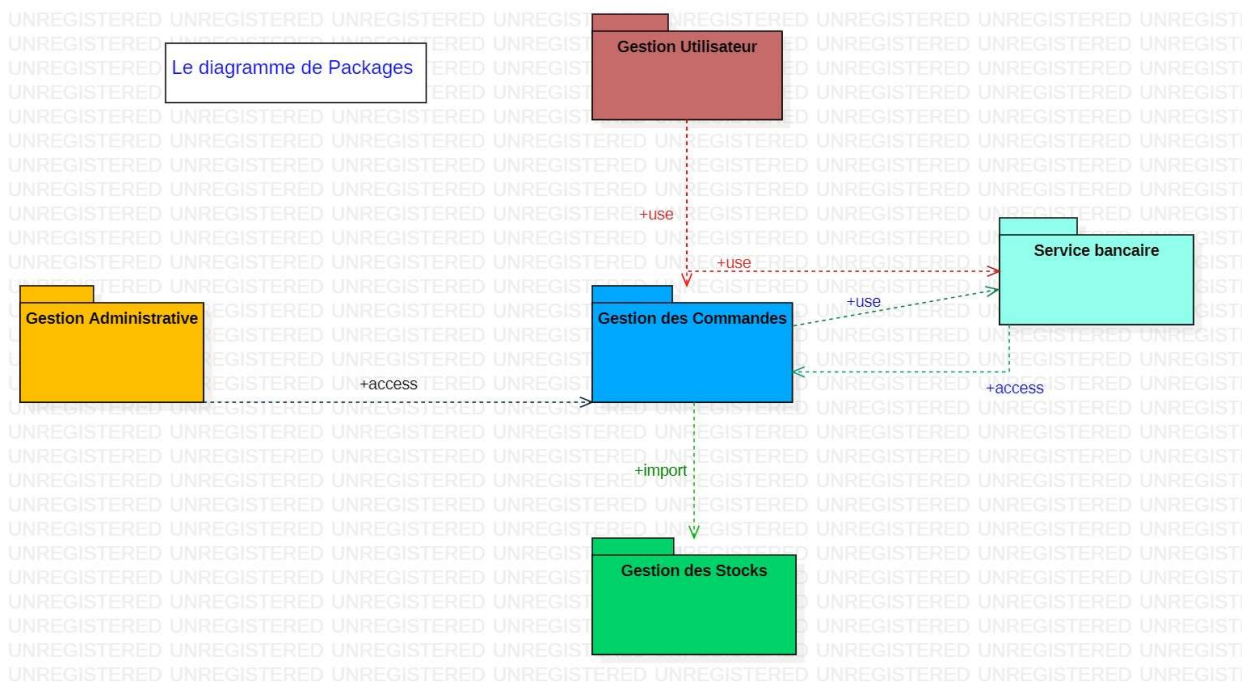
A partir de l'étude des besoins de chaque utilisateur/persona, nous pouvons construire un impact mapping (cf ci-dessous) pour avoir une meilleure visualisation du projet. Ce schéma nous permet de relier chaque utilisateur à ses besoins/fonctionnalités et de regrouper ces fonctionnalités par domaine fonctionnel :



Ces fonctionnalités se répartissent donc en 4 domaines fonctionnels:

- Le package «Gestion Utilisateur », ce package regroupe toutes les fonctionnalités associées à un compte utilisateur. Chaque utilisateur aura une interface/session utilisateur qui lui est propre en fonction de son rôle et d ses besoins.
- Le package « Gestion Administrative », ce package concerne toutes les fonctionnalités associées au contrôle des ventes et au contenu du site de vente en ligne (ajouter/modifier/supprimer un produit etc...)
- Le package « Gestion de Commande » inclue toutes les tâches associées au cycle de vie d'une commande.
- Le package « Gestion du Stock » regroupe toutes les fonctions permettant le contrôle du/des stocks d'ingrédients du/des point(s) pizza.

Le diagramme des packages permet de mettre en évidence le lien entre ces différents packages.





## B. Le Descriptif

Le descriptif de ces fonctionnalités est effectué au travers des diagrammes de cas d'utilisation associés à chaque package :

➔ *Les fonctionnalités liées au package Gestion Utilisateur*

Chaque utilisateur doit pouvoir s'authentifier. Les clients utilisateurs du site de vente en ligne le feront à partir d'un compte créé sur le site et les autres utilisateurs auront une session/interface utilisateur avec des identifiants/mot de passe qui leur donnera accès à certaines fonctionnalités propre à leur statut/rôle (ex : le pizzaiolo aura accès une liste de recette de pizza).

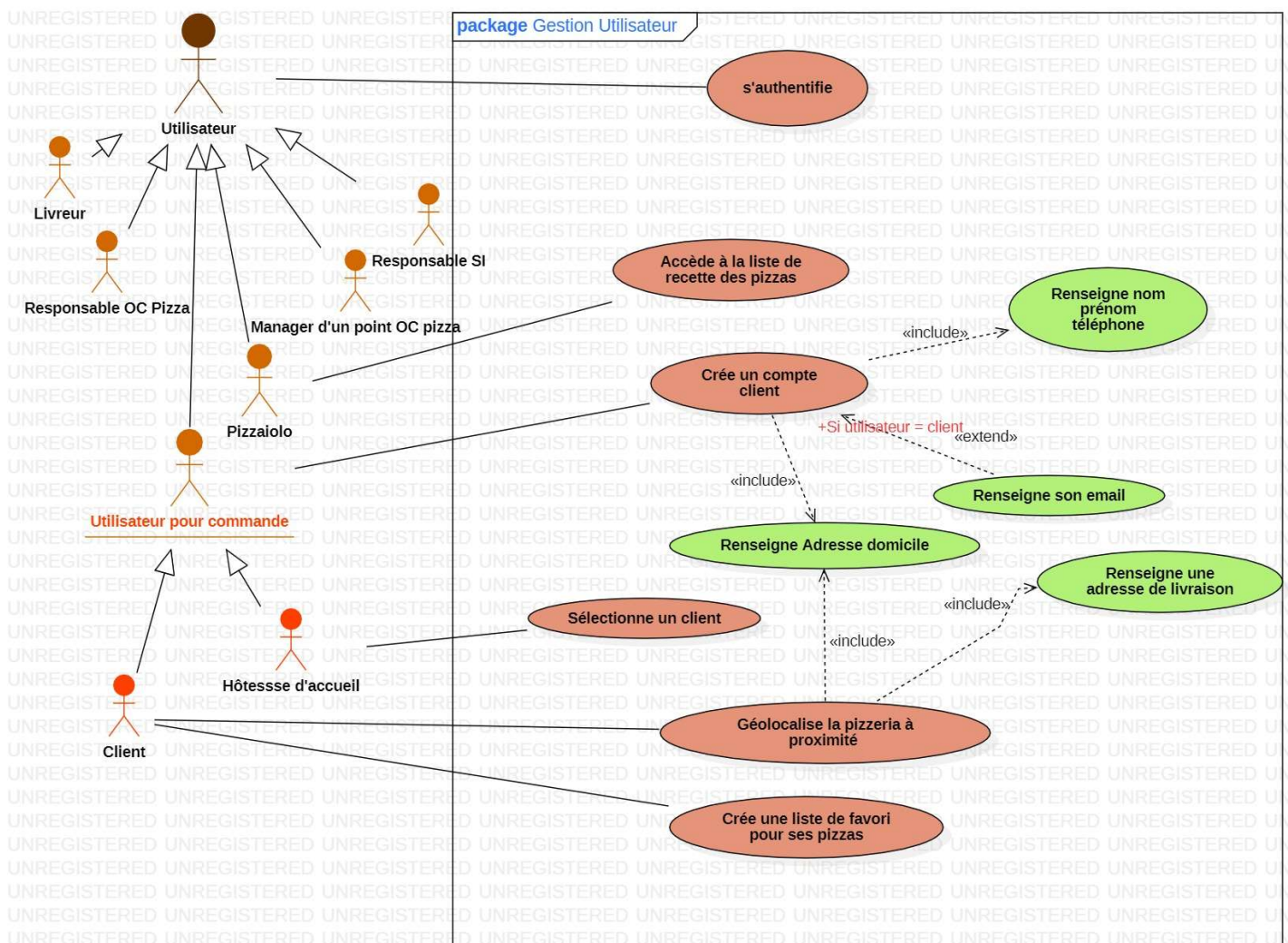
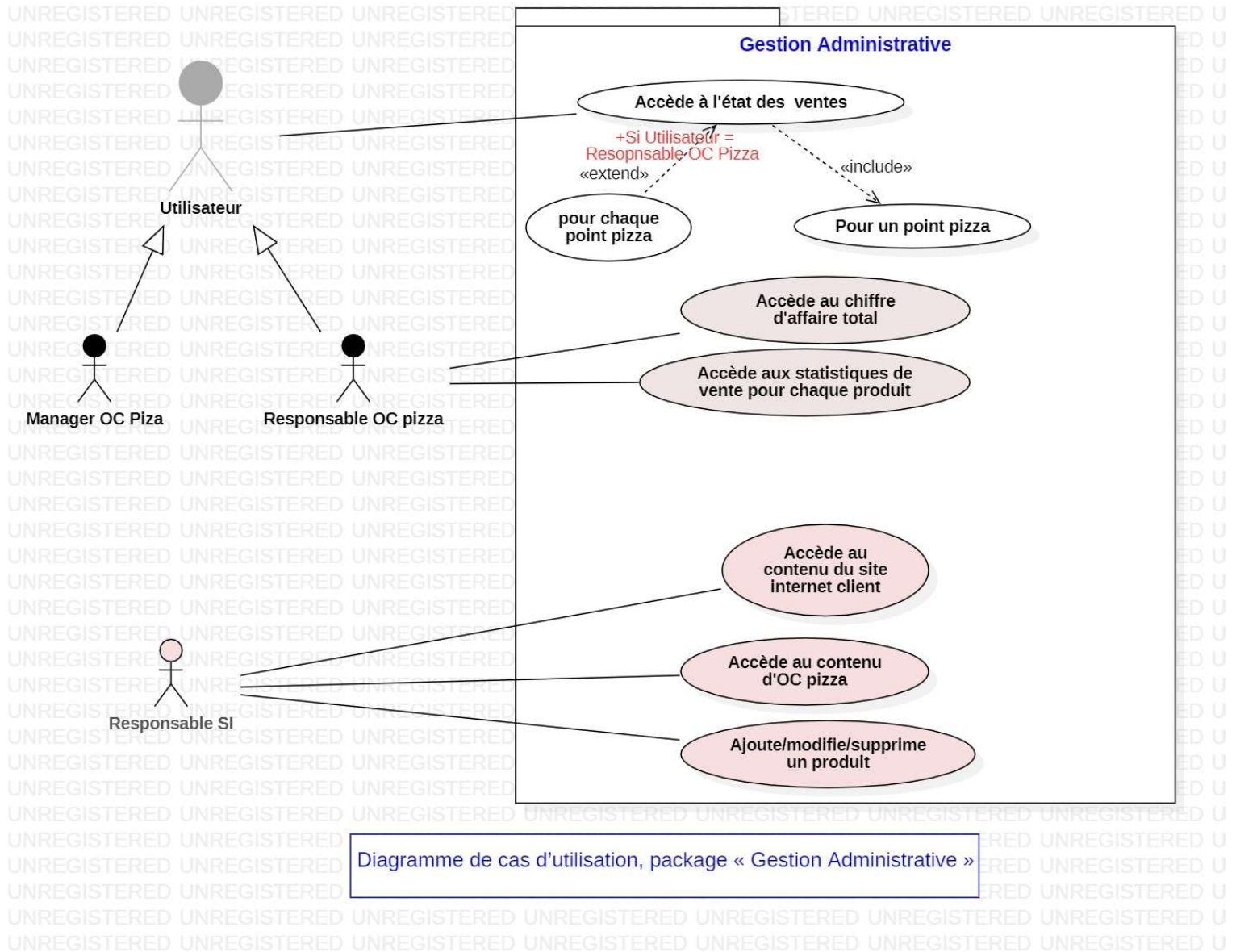


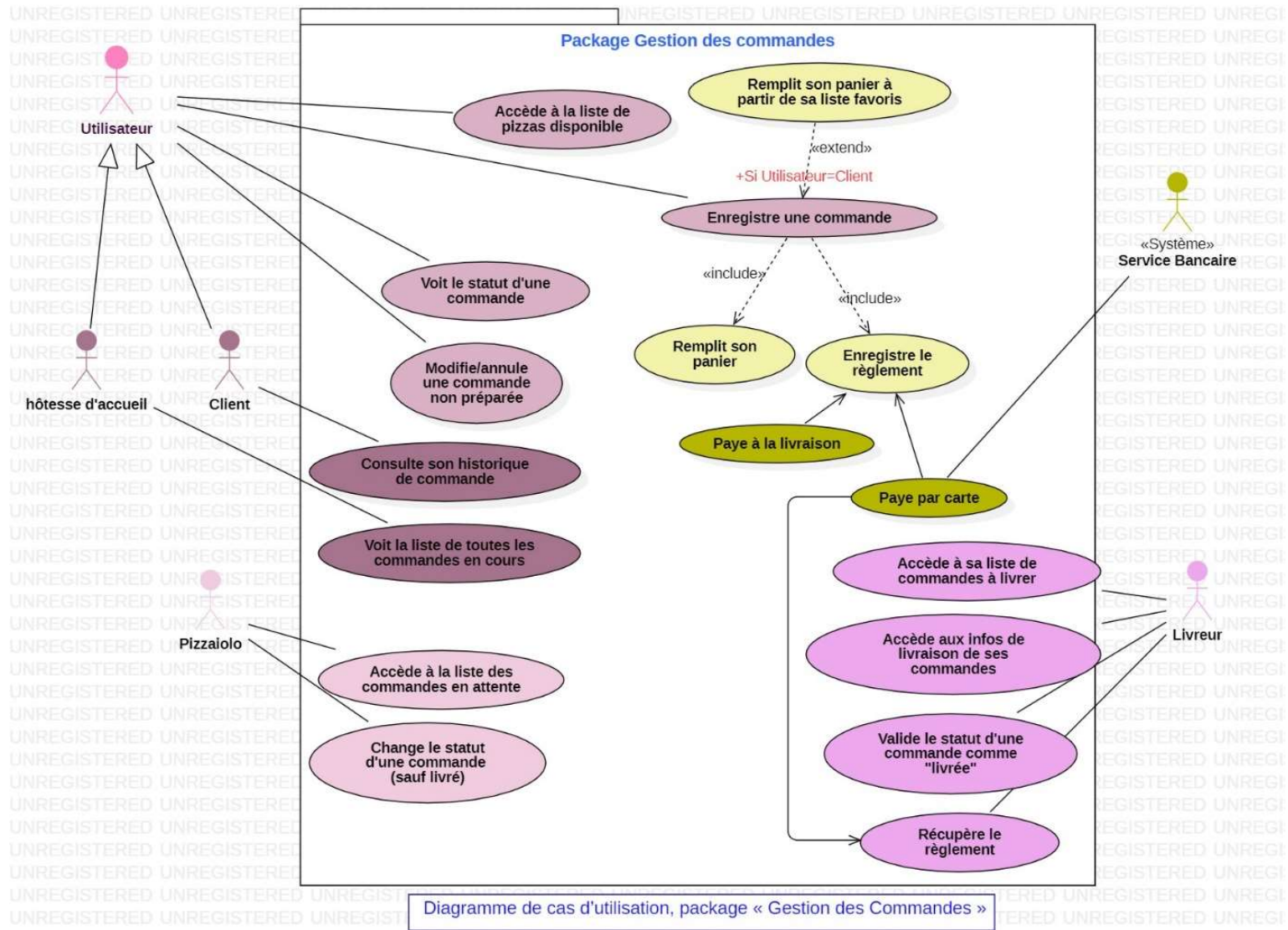
Diagramme de cas d'utilisation, package « Gestion Utilisateur »

## ➔ Les fonctionnalités liées au package Gestion Administrative

Ce package concerne les Responsables d'OC pizza, les managers de chaque point OC pizza ainsi que le Responsable du Service Informatique (SI).



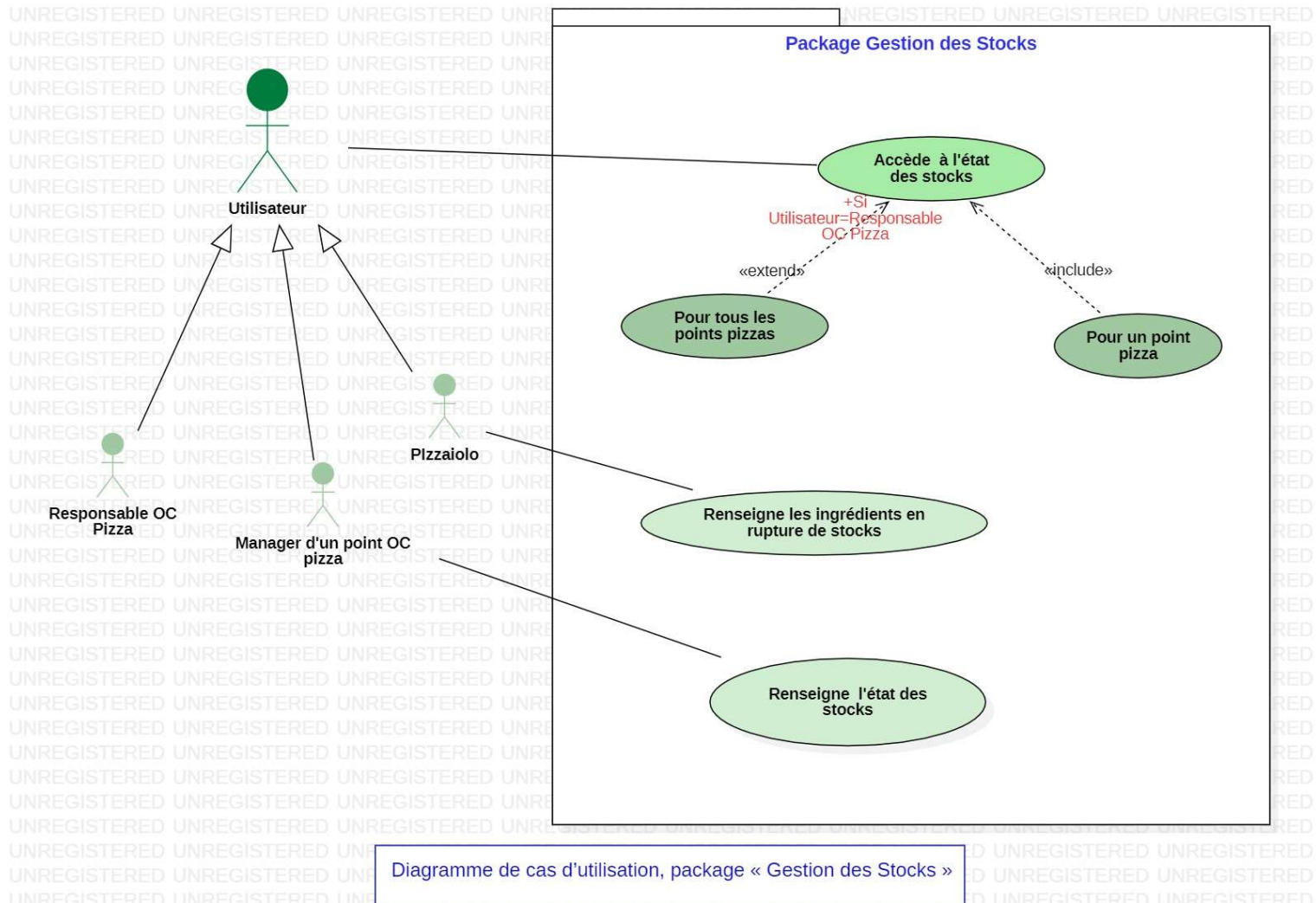
## → Les fonctionnalités liées au package Gestion de Commande





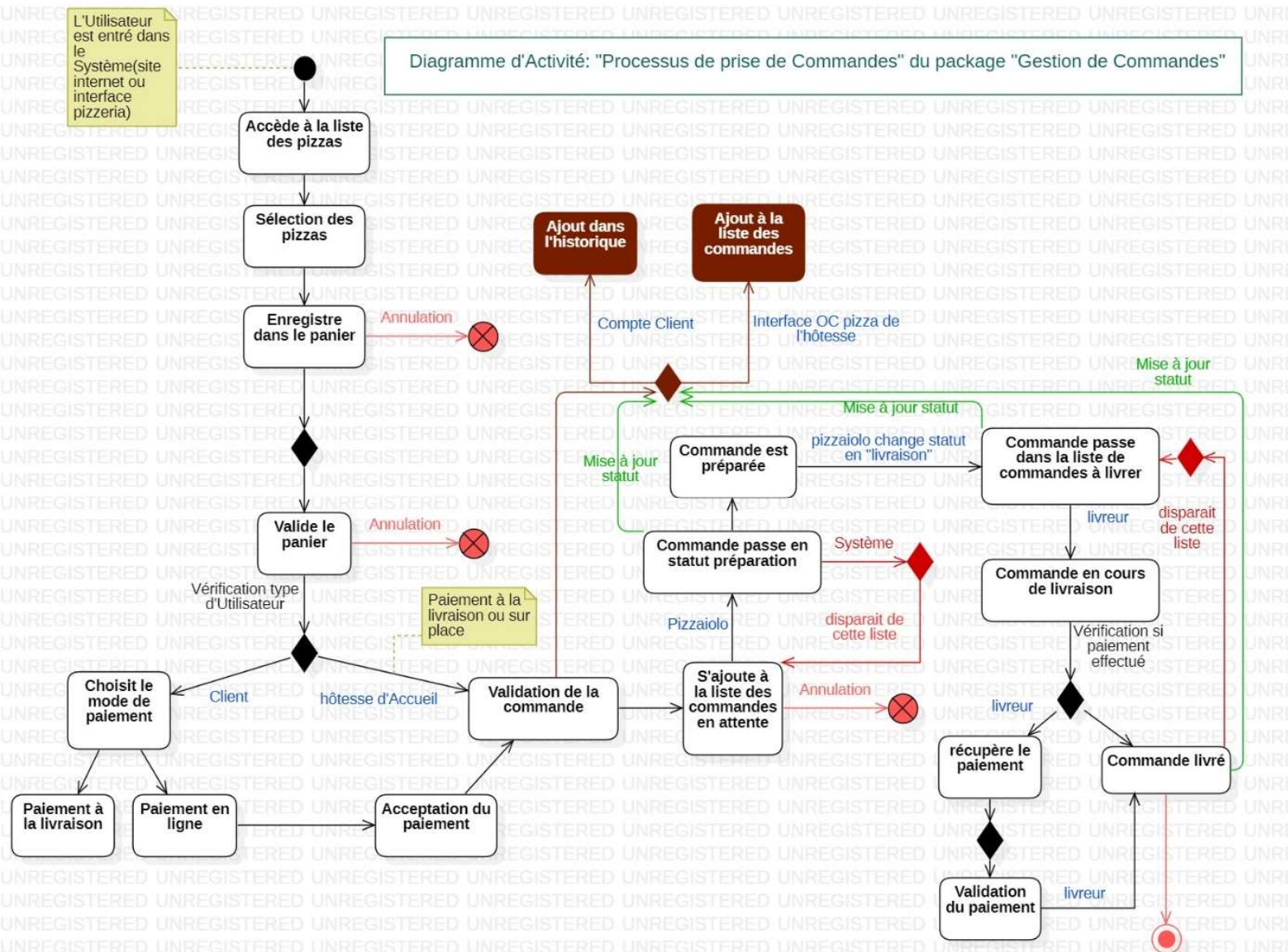
## → Les fonctionnalités liées au package Gestion des Stocks

Ici, les Responsables d'OC pizza vont pouvoir avoir une vision des stocks de chacun de leurs points de vente alors que dans le cas des managers de chaque point, ceux-ci pourront uniquement visualiser le stock du point de vente dont ils sont responsables et agir sur ce stock tout comme le pizzaiolo du même point de vente mais à des niveaux différents.

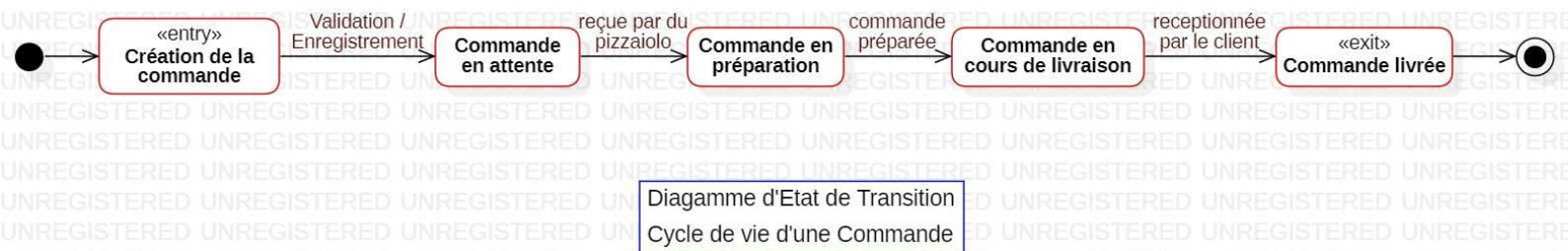


L'un des objectifs du projet est d'optimiser au maximum le processus de prise de commande lié au package gestion de commande. Les fonctions liées à ce package sont très denses, nous approfondirons donc un peu plus ces fonctionnalités à l'aide d'un diagramme d'activité et d'un diagramme d'état de transition :

## ➔ Le processus de prise de commande et son traitement



## ➔ Cycle de Vie d'une commande



Les spécifications fonctionnelles établies ici nous ont permis de détailler un ensemble de fonctionnalités que l'on a pu organiser dans des packages. Nous pouvons maintenant réfléchir à une solution technique (voir présentation solution fonctionnelle et technique).