**Interview pour : Mex&Go SRL**15 rue Basse Marcelle 5000 NAMUR  
BE0633965571

***UNamur INFO B212 2021-22  
Groupe 10:*** *Anoushka Luna-Barragan  
Nicolas BALTOFSKI  
Dzenetan ALITI  
Georges HOEBRECHTS*

**Retranscription du discours du client :**

*Contexte :*

Nous avons actuellement un système de fidélité ou le client reçoit une carte nominative ou l’on met des cachets à chaque passage du client. Tous les 4 passages, le client décide de prendre une réduction et recommencer à 0 ou de continuer vers jusqu’au bout de la carte afin de devenir ambassadeur de la marque.  
Une fois ambassadeur, le client bénéficie d’une réduction spécifique à chaque visite sous présentation d’une carte en PVC avec code-barre comme détaillée ci-dessous.

|  |  |
| --- | --- |
| Carte à cachets (pliée) | Carte en PVC : |
| extérieur : |  |
|  |
| intérieur : |
|  |

*Fonctionnement actuel :*

Une fois le client devenu ambassadeur, nous lui remettons un formulaire comme celui-ci :

|  |
| --- |
|  |

Un travailleur encode ensuite ces données dans notre base de données.

Lorsque l’ambassadeur passe en caisse les fois suivantes, nous **scannons le code barre de la carte, ce qui affiche le nom et prénom de la personne** et nous permet de contrôler l’identité si besoin. Le travailleur sélectionne ensuite la promotion à appliquer.  
Les promotions varient chaque mois (ex. : boisson offerte, guacamole à 50%,…) avec la possibilité de ne pas prendre la réduction pour le client et de bénéficier de 10% sur le prix de son menu.

Aucune statistique n’est enregistrée et les mails/sms ne sont pas pris en compte car aucune promo n'est faite via ces canaux.

La base de données actuelle est exportable sous fichier Excel mais est intégrée à HORECATOUCH, logiciel privé non accessible.

*Ce que veut le client :*

Nous voulons modifier la deuxième partie de notre programme de fidélité (carte PVC) dans nos 2 restaurants.

Pour ce faire nous aimerions que le client ayant atteint le statut ambassadeur remplisse en ligne un formulaire similaire à celui déjà présent ci-dessus.

Nos contraintes :

|  |
| --- |
| *Point de vue client :* |
| * Nous voulons connaître le nombre de passage effectué au cours des 30 derniers jours. * Nous voulons connaître le montant dépensé au cours des 30 derniers jours. * Nous voulons connaître le montant total depuis la date ou il est devenu ambassadeur. * Nous voulons catégoriser le client en fonction des 2 premiers points (bronze, silver, gold, platine)[[1]](#footnote-1) * En fonction de cette catégorie il faudra déterminer la promotion à attribuer parmi une liste. Il faut aussi que cette promotion soit remplaçable par les -10% si le client le décide. * Un cadeau est offert à l’anniversaire du client en fonction de son rang. * Les promotions ne peuvent être cumulables avec une autre réduction (par exemple s’il a déjà bénéficié de la réduction étudiant[[2]](#footnote-2)) * Toutes les données doivent être supprimables pour respecter le RGPD mais le numéro de l’ambassadeur ainsi que ses données d’achat doivent rester accessibles. * Nous voulons pouvoir faire certains recoupements d’informations (ex. : afficher la moyenne de visite des clients platine de Mex&Go Namur) |
| *Point de vue travailleur :* |
| * Tout travailleurs doit être référencé avec son NISS, nom, prénom, type de contrat, date d’entrée dans la société, date de naissance) * Les permissions seront listées et modifiables par le gestionnaire en fonction du type de contrat * Les travailleurs seront encodés par le gestionnaire |
| (Optionnel) |
| * Le salaire et les aides à l’emploi disponibles seront affichées pour le travailleur en fonction de critères (types de contrat , âge, …) |

**Domaine d’application :**

Nous réalisons une base de données pour la chaîne de restaurants Mex&Go® dont les deux implantations se situent à Namur et à Louvain-la-Neuve. Chaque restaurant est identifié par un numéro unique.

Nous souhaitons garder une trace des passages en caisse réalisés dans les restaurants afin de garder une trace comptable de l’ensemble des transactions effectuées par les ambassadeurs. Les ambassadeurs sont des Clients ayant rempli leur carte de fidélité et gagnant accès à des promotions plus attractives liées à leur palier d’ambassadeur (bronze-argent-or-platine). Les passages en caisse sont représentés par un ticket reprenant l’ensemble des produits achetés. Les produits peuvent également être des menus composés de plusieurs sous-produits.

Lors d’un passage en caisse, il est possible d’avoir une réduction sur un produit. Il existe diverses formes de promotions (réduction étudiant, végétarien le lundi, …) par rapport au jour ou au statut de la personne (paliers ambassadeur ou ambassadeur étudiant par exemple) non cumulables sur un produit.

Afin de pouvoir bénéficier de ce bonus, le Client doit s’inscrire en ligne dans la base de données où il donne ses informations personnelles *[Faut-il mettre un mot de passe ?]*. Un palier est atteint en fonction des consommations mensuelles dans les restaurants de la chaîne. Chaque montant dépensé représente un nombre de point qui se cumule sur les trente derniers jours et permet de monter entre bronze-argent-or-platine. Chaque catégorie offre un choix de promotions aux membres qui en font partie.

**Modèle entité-association :** (provisoire)

|  |
| --- |
|  |

1. Les paliers seront à déterminer et modifiables par client et uniquement modifié par une certaine catégorie de travailleurs. [↑](#footnote-ref-1)
2. Il faudrait donc ajouter le statut de la personne sur le formulaire. Et permettre la modification de statut par n’importe quel travailleur à chaque passage si besoin. *Exemple : Au cas où le client préfèrerait profiter de la promotion ambassadeur une fois et de la réduction étudiant la fois suivante.* [↑](#footnote-ref-2)