

O.C. PIZZA

Projet Origanware

Dossier de conception fonctionnelle

Version 0.1

**Auteur**  
Cédric Joseph  
Développeur

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. Versions</b>	<b>4</b>
<b>2. introduction</b>	<b>4</b>
2.1 - Objet du document	4
2.2 - Références	4
2.3 - Besoin du client	4
2.3.1-Contexte	4
2.3.2-Enjeux et Objectifs	6
<b>3. Description générale de la solution</b>	<b>7</b>
3.1 - Les principes de fonctionnement	7
3.2 - Les acteurs	8
3.3 - Les cas d'utilisation généraux	17
<b>4. Les workflows</b>	<b>19</b>
4.1 - Le cycle de vie des commandes	19
4.2 - Le diagramme d'activités	19
<b>5. Application WEB</b>	<b>21</b>
5.1 - Les acteurs	21
5.2 - Les cas d'utilisation	22
Package enregistrements et gestion des achats:	22
UC1 – Cas d'utilisation "constituer un panier"	22
UC2 – Cas d'utilisation "passer une commande"	23
UC3 – Cas d'utilisation "utiliser une carte bancaire enregistrée"	24
UC4 – Cas d'utilisation "adapter le catalogue à l'état des stocks"	25
UC11 – Cas d'utilisation "prendre en compte le paiement à l'arrivée"	26
Package préparation et logistique	27
UC5 – Cas d'utilisation "évaluer en temps réel l'état des stocks"	28
UC6 – Cas d'utilisation "valider les étapes de préparation d'une commande"	28
UC7 – Cas d'utilisation "fournir au livreur les informations de livraison"	29
UC8 – Cas d'utilisation "confirmer la prise en charge d'une livraison"	29

UC9 – Cas d'utilisation "confirmer qu'une livraison a bien été effectuée"	30
UC10 – Cas d'utilisation "suivre la livraison en temps réel"	31
Package gestion administrative	33
UC12 – Cas d'utilisation "s'authentifier"	35
UC13 – Cas d'utilisation "remplacer son mot de passe"	35
UC14 – Cas d'utilisation "créer un compte employé"	36
UC15 – Cas d'utilisation "créer un compte client"	37
UC16 – Cas d'utilisation "éditer le catalogue des recettes" (C.R.U.D.)	38
UC17 – Cas d'utilisation "éditer le catalogue de produits" (C.R.U.D.)	39
UC18 – Cas d'utilisation "démarrer le service" (enregistrement des opérations et gestion informatique jusqu'à la fin du service)	40
Package gestion commerciale	42
5.2.4.1 UC19 – Cas d'utilisation "éditer la politique de fidélisation"	43
5.2.4.2 UC20 – Cas d'utilisation "envoyer un commentaire à la direction"	44
5.2.4.3 UC21 – Cas d'utilisation "afficher un tableau de bord du service terminé"	45
5.2.4.4 UC22 – Cas d'utilisation "afficher un tableau de bord du service en cours"	45
5.2.4.5 UC23 – Cas d'utilisation "offrir une pizza à un client"	46
Glossaire	47

# 1 - VERSIONS

Auteur	Date	Description	Version
Cédric Joseph	19/10/2019	Création du document	0.1

# 2 - INTRODUCTION

## 2.1 -Objet du document

Le présent document constitue le dossier de conception fonctionnelle de l'application Origanware.

Son objectif est la présentation des éléments constitutifs de l'application ainsi que ce qui justifie leur développement

Les éléments du présents dossiers découlent de l'analyse des acteurs impliqués dans les services d'OC Pizza et des besoins du client.

## 2.2 -Références

Pour de plus amples informations, se référer également aux éléments suivants :

1. **DCT - Xxx** : Dossier de conception technique de l'application

## 2.3 -Besoin du client

### 2.3.1 - Contexte

Le présent document a pour but la définition des spécifications fonctionnelles.

- Le groupe OC Pizza croît rapidement. Il est spécialisé dans la production de pizzas de 60cm de diamètre (taille unique) au prix de pizzas normales. Il propose aussi des

pizzas en portefeuille, faciles à emporter. Il passera de 5 points de vente (situation actuelle) à 8 dans 6 mois.

- Une gestion centralisée est nécessaire
- Perte de visibilité au niveau des points de vente
- Information concernant les livraisons obtenues en retard

On en déduit les besoins suivants:

- Solution informatique scalable
- Visualisation en temps réel des données d'activité,
- Capacité d'analyse rapide des données
- Outil d'aide à la prise de décision
- Solution permettant de transmettre des informations et ordres aux échelons inférieurs

Besoins qui s'ajoutent à ceux qui ont été clairement identifiés par le client, dans l'ordre:

- 1) Gestion plus efficace des commandes sur trois niveau:
  - Réception
  - Préparation
  - Livraison
- 2) Suivi en temps réel des livraisons
- 3) Suivi de l'évolution des stocks en temps réel
- 4) Aide-mémoire aux pizzaiolo affichant commandes et recettes

### 2.3.2 - *Enjeux et Objectifs*

Il ressort de l'ensemble de ces informations que le client est à la recherche d'une solution interactive, hautement disponible et dynamique de partage d'informations, visualisables instantanément et parfaitement lisibles.

La solution permettra de suivre l'activité d'OC Pizza de la prise de commande à la livraison en permettant une évaluation quantitative et qualitative de chaque étape.

Ce que le logiciel doit apporter:

- 1) Le client (ou client potentiel) doit pouvoir consulter les produits disponibles et éventuellement procéder à une commande en ligne
- 2) Le client doit pouvoir annuler ou modifier une commande avant qu'elle passe en préparation
- 3) Le livreur doit pouvoir connaître ses futures destinations en avance
- 4) Le livreur doit pouvoir transmettre sa position en temps réel
- 5) Le cuisinier doit connaître l'état des stocks
- 6) Le cuisinier doit connaître les commandes passées dans l'ordre d'arrivée
- 7) Le cuisinier doit pouvoir lire la recette de chaque pizza à l'intérieur d'une commande
- 8) Le cuisinier doit pouvoir alerter l'employé polyvalent-vendeur et le manager  
L'indisponibilité d'un produit
- 9) L'employé polyvalent-vendeur doit pouvoir lire les ingrédients et les prix de chaque produits
- 10) L'employé polyvalent-vendeur doit pouvoir encaisser et enregistrer les commandes
- 11) L'employé polyvalent-vendeur doit pouvoir envoyer la commande en cuisine
- 12) Le manager doit pouvoir connaître:
  - l'état des stocks
  - le nombre de préparations en cours
  - le détail de ces préparations
  - les commandes qui ne sont pas encore en préparation, les commandes en cours de livraison
  - la position de chaque livreur
  - la liste des commandes déjà livrées
  - le total encaissé
  - les annulations de commande

- les modifications de commande
- 13) Le manager doit pouvoir rembourser un client insatisfait
- 14) Le directeur commercial doit pouvoir avoir accès aux bénéfices, au nombre de commandes, d'annulations, de modifications
- 15) Le directeur commercial doit pouvoir lire, ajouter, supprimer ou modifier une recette ou un produit du catalogue.
- 16) Le directeur commercial doit pouvoir définir une politique de fidélisation via des gestes commerciaux

## 3 - DESCRIPTION GÉNÉRALE DE LA SOLUTION

### 3.1 - Les principes de fonctionnement

La solution proposera une interface différente en fonction du rôle endossé par l'utilisateur.

Chaque rôle possédera son propre point d'entrée dans le logiciel.

Origanware permettra à chaque utilisateur de se connecter à un site web et d'accéder aux services qui le concerne. Un rôle permettra d'éditer un catalogue de produits, un autre de passer commande en ligne, un autre de savoir s'il reste assez de fromage, etc.

OC Conseils est une ESN spécialisée dans le développement web full stack en python. La plupart de nos collaborateurs étant expérimentés avec le framework Django, nous retiendrons celui-ci pour le développement d'Origanware. Django a l'avantage d'être un framework permettant un développement rapide.

La base de données que nous utiliserons sera Mysql. Cela permettra une maintenance plus facile et moins chère car la plupart des développeurs web utilisent mysql.

Pour le front-end HTML5 et CSS3 sont indispensables. Nous utiliserons Javascript pour coder l'affichage en fonction des événements survenus côté client, dans le navigateur de l'utilisateur. La première version en production d'Origanware devra s'adapter aux futurs besoins et évolutions d'OC Pizza or les frameworks sont une réponse au défi de la complexité et de l'échelle croissantes des applications Web.

ReactJS permettra d'obtenir un front-end efficace avec un développement rapide et donc moins cher. Il permettra aussi d'avoir un code moins verbeux que Vanilla JS et plus moderne que l'utilisation de JQuery.

React est préféré à Angular car il a l'avantage d'être maintenable par des développeurs ne connaissant pas TypeScript, Angular et TypeScript imposant aux développeurs un long

apprentissage. De nombreuses entreprises utilisent React en production avec un besoin de scalabilité élevé comme par exemple Facebook, Twitter, Netflix, Airbnb, PayPal, The New York Times, Yahoo, Walmart, Uber et Microsoft.

VueJS est une autre solution de développement frontend rapide que nous pourrions comparer à ReactJS si le client le souhaite.

Les paiements en ligne utiliseront le service tiers Stripe et la géolocalisation/calcul d'itinéraire utiliseront Google Maps. Le site sera déployé sur Heroku.

### 3.2 -Les acteurs

On distingue principalement deux grandes familles d'acteurs:

- OC Pizza, sa direction et son personnel
- Les acteurs externes, essentiellement les clients, le système bancaire et le système de géolocalisation.

OC Pizza a pour objectif d'apporter satisfaction à sa clientèle.

Les clients se caractérisent par:

- leur nombre variable à chaque service
- leurs désirs changeants
- leurs attitudes changeantes

La relation OC Pizza - clientèle est asymétrique. Les clients sont moins prévisibles que les employés mais la solution que nous proposons permettra d'identifier des tendances en ce qui concerne leurs comportements et attentes. La clientèle se distingue par son atomicité.

Il est donc nécessaire que tous les clients partagent au moins la même expérience de commande, de paiement, de recette et de livraison si nous voulons remarquer des variations d'attitudes par rapport aux services d'OC Pizza.



## L'ORGANISATION D'OC PIZZA

Diagramme de contexte:



OC Pizza est une entreprise qui vend des pizzas à heures fixes. Il s'agit d'une structure stable bien qu'en croissance.

Chaque pizzeria possède un nombre peu variable d'employés parfaitement identifiés et donc l'action peut être constamment évaluée.

Le nombre de pizzerias peut augmenter mais le personnel du siège à la direction est stable. OC Pizza peut être comparée à une pyramide, triangle isocèle qui grandit essentiellement au niveau de sa base.

## LA DIRECTION

La direction est l'étroit sommet de notre pyramide. Elle concerne peu d'employés par rapport aux pizzerias. Elle donne des instructions, en fonction de ses moyens, au reste des la structure après avoir pris connaissance des nombreux événements intervenus au niveau de la base.

La direction ne peut être créative et flexible que si elle analyse rapidement un grand nombre d'informations concernant l'état du marché, le personnel et la clientèle. Il faut donc trier celles-ci et en faciliter leur compréhension.

## LE MANAGER

Le manager dirige le personnel de la pizzeria. Il gère les emplois du temps, les stocks, les matériels, le recrutement, l'hygiène, le respect des normes, la formation, les pics et baisse d'activité, il gère le marketing local de la marque et gère les incidents liés aux insatisfactions. Le manager est responsable de la trésorerie de sa pizzeria.

Le manager est aussi responsable de l'envoi de rapports à la direction et de la mise en application, au niveau de son restaurant, des décisions prises par la direction.

A l'échelle de sa pizzeria il est le sommet de la pyramide hiérarchique locale. Le manager fait directement face à la clientèle, nombreuse et diverse.

## LES EMPLOYES POLYVALENTS

Ce sont les employés qui accueillent les clients, les placent dans la salle, prennent les commandes passées sur place ou par téléphone et s'occupent du service sur place. Ils sont à la fois commis de salle et caissiers. Principal point de contact avec le client ce type d'employé porte la responsabilité de transmettre une information fiable au sujet des commandes et de la satisfaction du client aux pizzaïolos, au manager et au livreur.

## LES PIZZAÏOLOS

Les pizzaïolos sont les cuisiniers qui sont au coeur de l'activité d'OC Pizza. Ils préparent les pizzas le plus rapidement possible en respectant les normes et les recettes, ils évaluent l'état des stocks et des équipements de cuisine. Il font part de leurs observations au manager.

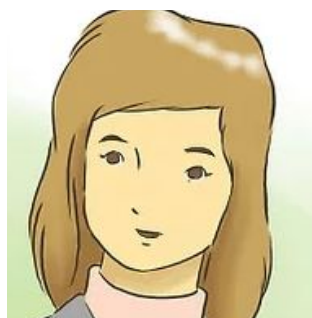
## LES LIVREURS

Les livreurs sont en général les employés les moins nombreux d'une pizzeria. Le temps de livraison s'ajoutant au temps de préparation, il est important:

- qu'ils choisissent le meilleur trajet pour leurs déplacements
- qu'avant de sortir ils connaissent les points de livraison suivants pour éviter de revenir lorsqu'ils peuvent emporter plusieurs commandes
- qu'ils soient informés rapidement de l'abandon de commandes
- qu'ils puissent avant leur retour transmettre toute information urgente telle que refus de paiement, adresse incorrecte, erreur dans la prise de commande ou la préparation, manque de monnaie à rendre, insatisfactions diverses, accident de la route ou panne...

## QUELQUES PERSONAS

Avant de schématiser la prise de commande il est intéressant de définir des intervenants types ou personas du système d'information.



Vanessa, 30 ans,  
directrice commerciale  
depuis 3 ans,  
recrutée il y a 1 an

**Vanessa veut pouvoir faire évoluer l'offre de produits et suivre la comptabilité en direct, sans avoir à quitter le siège d'OC Pizzas.**



Valérie, 42 ans,  
manager depuis 5 ans,  
recrutée il y a deux mois

**Valérie veut pouvoir suivre en temps réel toutes les opérations de vente, préparation et logistique de sa pizzeria d'un coup d'oeil en regardant un écran. Elle veut notamment pouvoir suivre le déplacement de ses livreurs.  
Elle veut aussi pouvoir être notifiée en cas de manque d'ingrédient.**



Mathilde 22 ans,  
employée polyvalente,  
caissière,  
1 an d'expérience,  
recrutée il y a 4 mois

**Mathilde veut pouvoir vendre des pizzas à des clients qui l'appelleraient par téléphone.  
Elle a besoin de savoir en un coup d'oeil si la préparation d'un pizza ou d'un certain nombre de pizzas sera possible.  
Elle veut aussi pouvoir modifier ou annuler une commande avant que le statut de cette dernière passe en préparation.**



Marco, 34 ans,  
pizzaiolo depuis 9 ans  
recruté il y a 4 mois

**Marco aimerait avoir un écran sur lequel les cuisiniers liraient la liste des commandes à préparer, groupées par client, dans l'ordre d'arrivée, avec pour chaque pizza la recette détaillée et le temps écoulé depuis l'arrivée en cuisine de la commande.**

**Il aimerait aussi pouvoir indiquer un stock d'ingrédients insuffisant et savoir en un coup d'oeil combien de pizzas il peut encore faire (en fonction de leurs recette) à partir des ingrédients restants.**



Bastien, 27 ans,  
étudiant,  
livreur depuis 6 ans  
recruté le mois dernier.

**Bastien se déplacera avec un terminal de paiement par carte bancaire et un portefeuille contenant de la monnaie. Il veut pouvoir être suivi par sa manager pour qu'elle voie qu'il ne perd pas de temps. Il veut pouvoir lire l'adresse de destination et le trajet sur un écran de la pizzeria et sur son smartphone pendant la livraison. A l'Arrivée en cas de paiement en liquide il veut pouvoir valider le paiement de la commande.**



Barbara, 46 ans,  
mère de 5 adolescents,  
vit à 5 minutes d'une pizzeria OC,  
cliente régulière.

**Barbara veut pouvoir commander et payer en ligne ou à l'arrivée du livreur. Elle veut pouvoir modifier rapidement ses commandes ou les annuler en fonction des envies de ses enfants**



Simon, 31 ans,  
instituteur dans le quartier,  
client occasionnel,  
a découvert OC Pizza sur google,  
client occasionnel

**Simon aimerait qu'un compte client lui soit créé pour qu'il puisse commander par téléphone sans avoir à sortir sa carte bancaire à chaque achat.**

Exemple de commande **avant** la mise en oeuvre de la solution:

La commande de pizza est le point de départ de tout service vendu par OC Pizza. Toute solution informatique visant à améliorer la communication d'OC Pizza doit donc en tenir compte. Voici les grandes étapes de la prise de commande:

- 1) Un client demande une pizza à Mathilde
- 2) Mathilde demande à Marco s'il reste assez d'ingrédients
- 3) Mathilde confirme au client la possibilité de la préparer
- 4) Le client demande combien de temps cela prendra et s'il est possible de lui livrer la pizza
- 5) Mathilde lui annonce une attente de 20 minutes
- 6) Le client donne ses coordonnées et quitte le restaurant
- 7) Mathilde demande à Marco de préparer la pizza
- 8) La pizza est prête au bout de 11 minutes
- 9) La pizza est remise à Bastien qui la livre après quatre autres livraisons, le client a attendu 48 minutes
- 10) Le client, mécontent, paye
- 11) Bastien rentre en 15 minutes et rend compte de son retard à Valérie. Rendre compte prend 5 minutes.
- 12) Valérie note dans son carnet les retards de chaque équipier et y ajoute les remarques de Bastien. Elle tentera de convaincre Vanessa qu'il faut recruter plus d'employés pour ce point de vente.

## IMPACT MAPPING

### DELIVRABLES

Enregistrement automatique des données pertinentes
Tableaux de bord avec actualisation des données en temps réel
Logiciel d'édition et de publication facile à utiliser

### IMPACTS

Améliorer la production de données d'activité
Améliorer l'analyse des données d'activité
Rendre plus flexibles et évolutive la réglementation interne et la politique commerciale

Solution informatique de validation des étapes par les employés
Evaluation de l'état des stocks en temps réel
Solution de géolocalisation partagée par le manager et ses livreurs

Fiabiliser la validation des étapes de suivi des commandes
Simplifier la gestion des stocks
Simplifier le trajet et la localisation du livreur

Site web commercial dynamique
Enregistrement des informations de paiement
Plusieurs modes de paiement
Solution de communication avec la direction

Faciliter la prise de commande et les paiements
Faire part de mes envies et insatisfactions à la direction

### ACTEURS



EMPLOYE DE DIRECTION



EMPLOYE DE PIZZERIA



CLIENT

### OBJECTIF

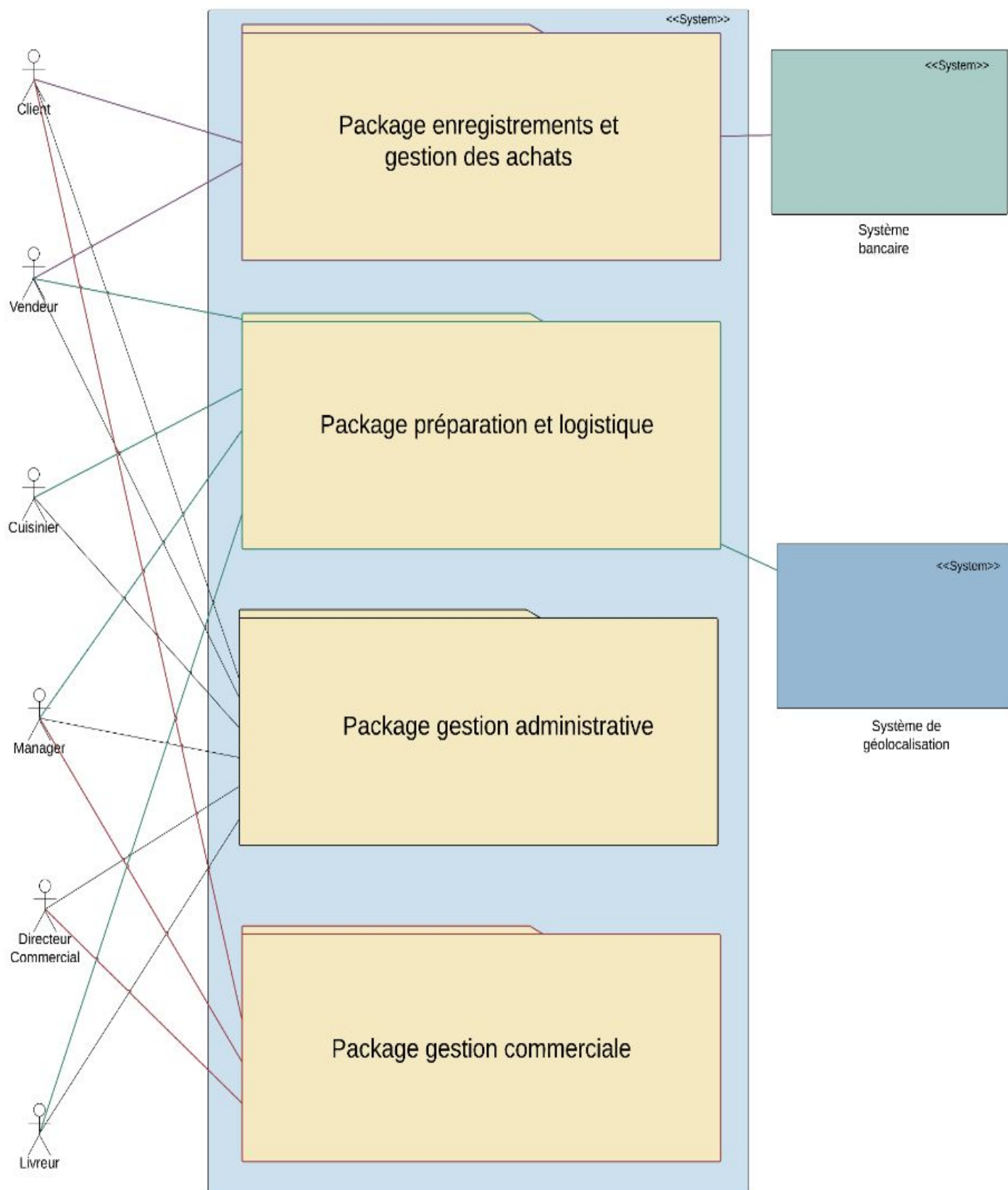
Augmenter le nombre de ventes



### 3.3 -Les cas d'utilisation généraux

Nous avons identifié 4 packages:

- Enregistrements et gestion des achats:
  - modalités de prises de commandes
  - enregistrement des paiements
  - analyse des ventes
- Préparation et logistique:
  - gestion des stocks
  - préparation des commandes
  - suivi en temps réel des livreurs
- gestion administrative:
  - Lecture ou/et édition du catalogue de produits
  - authentification
  - début et fin de service
- gestion des commerciale:
  - gestes commerciaux
  - problèmes liés au commandes en ligne



## 4 - LES WORKFLOWS

### 4.1 -Le cycle de vie des commandes

L'application que nous allons développer permettra à la fois au client et au personnel de suivre l'état des commandes. Le client pourra passer commande

- 1) en s'identifiant
- 2) en constituant un panier
- 3) en payant en ligne

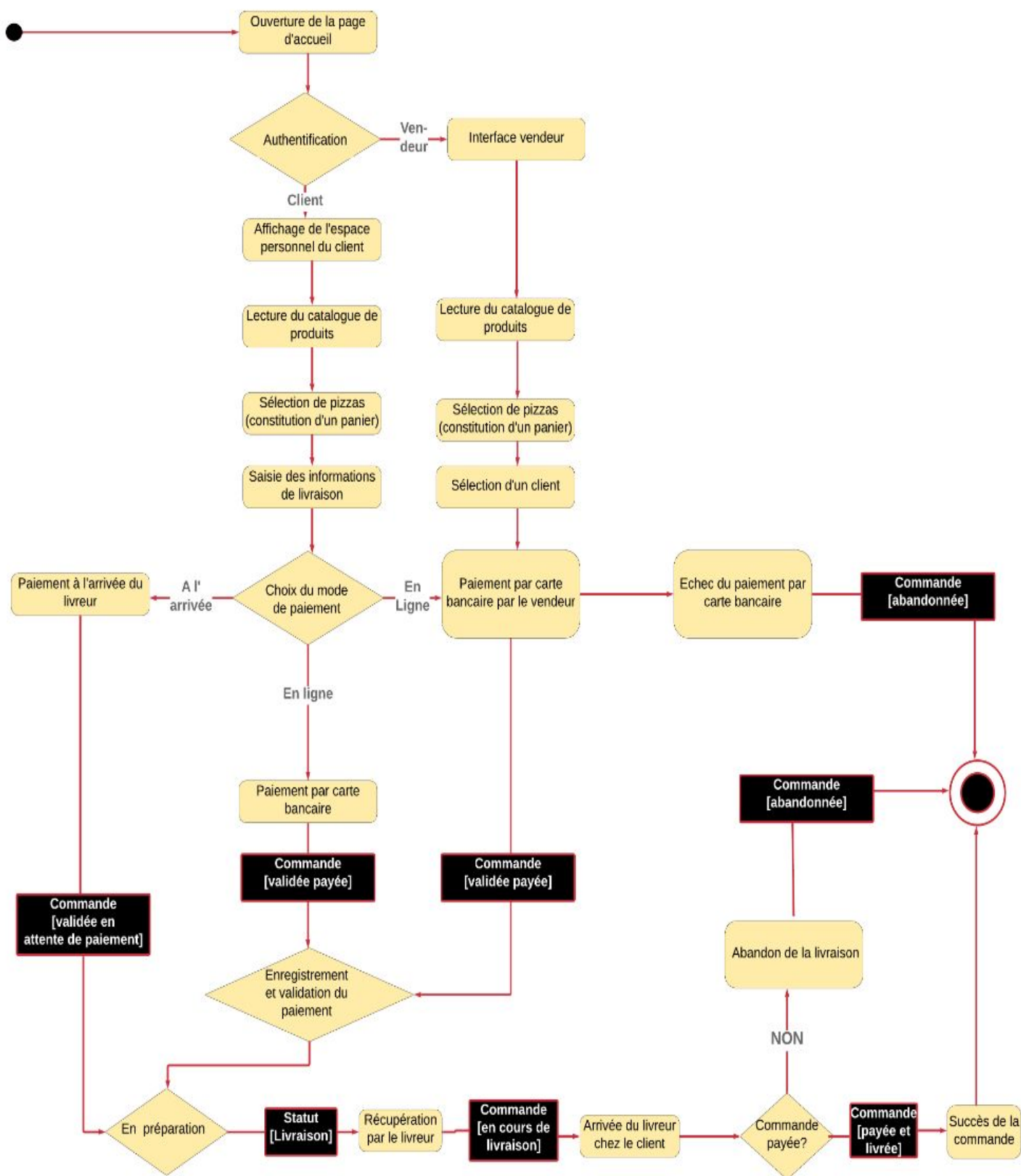
En cas d'échec du paiement une notification l'informe et il retourne à son panier.

Si le paiement est réussi le client peut suivre l'évolution de la préparation de sa commande.

Les membres du personnel à l'exception du livreur pourront s'identifier, accéder à la liste des commandes passées et afficher le détail d'une commande en particulier.

Une commande est identifiable par son numéro unique.

### 4.2 -Le diagramme d'activités



## 5 - APPLICATION WEB

Notre solution, Origanware, sera une application web à laquelle les différents acteurs pourront se connecter et qui leur proposera une interface adaptée à leur besoin.

### 5.1 -Les acteurs

Rappel des acteurs:

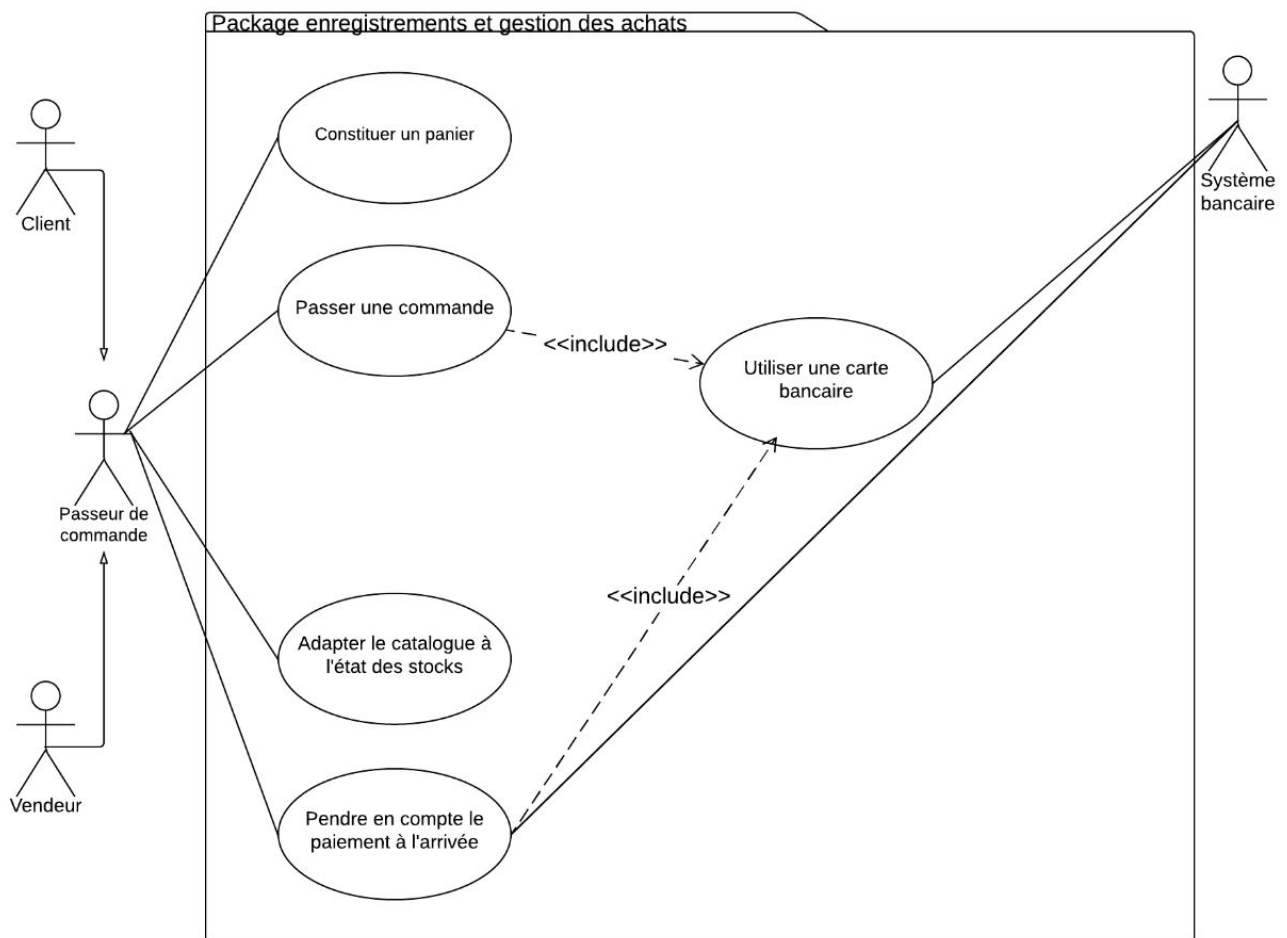
- Client
- Livreur
- Pizzaiolo
- Employé polyvalent-vendeur
- Manager
- Directeur commercial

Acteurs secondaires:

- Système bancaire
- Système de géolocalisation

## 5.2 - Les cas d'utilisation

### 5.2.1 - *Package enregistrements et gestion des achats:*



#### 5.2.1.1 - *UC1 - Cas d'utilisation "constituer un panier"*

Identifiant: UC1

Titre: constituer un panier

Description: Insertion

Acteur: passeur de commande (client,vendeur)

Pré-condition: Être connecté en tant que client ou en tant que vendeur au site web

Déclencheur: l'utilisateur arrive sur la page du catalogue de pizzas de l'application oc pizza qui est aussi la page d'accueil

Scénario nominal:

1. Le système identifie les ingrédients disponibles et évalue leur quantité
2. Le système affiche les pizzas qu'il est possible de préparer avec les ingrédients disponibles
3. L'utilisateur sélectionne une pizza
4. Le système propose différents suppléments disponibles
5. L'utilisateur sélectionne des suppléments
6. L'utilisateur valide sa demande
7. Le système ajoute la pizza au panier
8. L'utilisateur a terminé sa sélection
9. Le système affiche le panier

Scénarios alternatifs:

7a. L'utilisateur désire commander d'autres types de pizzas:

7a1. Retour au point 1.

7b. L'utilisateur souhaite enlever une pizza du panier

7b1. L'utilisateur ouvre la page Panier

7b2. L'utilisateur sélectionne un article (un type de pizza) de son panier

7b3. L'utilisateur décrémente le nombre de pizzas de ce type souhaitées

7c. L'utilisateur souhaite augmenter le nombre de pizzas présentes dans son panier

7c1. L'utilisateur ouvre la page Panier

7c2. L'utilisateur sélectionne un article (un type de pizza) de son panier

7c3. L'utilisateur incrémente le nombre de pizzas de ce type souhaitées

Fin :

- Scénario nominal : sur décision de l'utilisateur, après le point 9 (affichage du panier)
- Scénarios alternatif : à tout moment sur décision de l'utilisateur (abandon)

**5.2.1.2 - UC2 – Cas d'utilisation "passer une commande"**

Identifiant: UC2

Titre: passer une commande

Description: Validation d'un panier

Acteur: passeur de commande (client, vendeur)

Pré-condition: -

Déclencheur: l'utilisateur arrive sur la page "Panier" de l'application OC Pizza

Scénario nominal:

1. Le système affiche la page Panier
2. L'utilisateur a terminé sa sélection et demande à passer à la finalisation de la commande.
3. Le système demande à l'utilisateur de fournir ses données de livraison.
4. Le système demande à l'utilisateur s'il souhaite payer en ligne
5. Appel au cas d'utilisation UC3-utiliser une carte bancaire
6. Le statut de la commande devient "En préparation"
7. La commande est ajoutée à l'historique de commandes du client avec le statut "Validé"

Scénarios alternatifs:

4a1. Le client choisit de payer à l'arrivée

4a1. Arrivée au point 6

4b2. Le client choisit de payer par téléphone

4b3. Le client appelle le vendeur qui fait appel au cas UC3 - utiliser une carte bancaire

Fin :

- Scénario nominal : sur décision de l'utilisateur, après le point 5
- Scénarios alternatif : à tout moment sur décision de l'utilisateur (abandon)



### 5.2.1.3 - UC3 – Cas d'utilisation "utiliser une carte bancaire enregistrée"

Identifiant: UC3

Titre: utiliser une carte bancaire enregistrée

Description: Gagner du temps en évitant de recopier ses données bancaires dans un formulaire en ligne

Acteur: passeur de commande (client, vendeur)

Pré-condition: Être connecté en tant que passeur de commande(client ou vendeur)

Déclencheur: l'utilisateur arrive sur la page "Paiement"

Scénario nominal:

1. Le système affiche la page Paiement qui contient un formulaire de paiement par carte bancaire
2. Le système vérifie si le client concerné par la commande possède une carte bancaire enregistrée
3. Le système pré-remplit un formulaire de paiement en ligne avec la carte bancaire enregistrée
4. Le système propose de remplacer cette carte bancaire ou de payer avec une autre carte en modifiant le formulaire
5. L'utilisateur choisit de payer avec la carte enregistrée
6. L'utilisateur valide le paiement
7. Le système affiche une confirmation du paiement

Scénarios alternatifs:

- 6a1. L'utilisateur annule le paiement (abandon).
- 6a2. Retour au point 5.

- 7a1. Le système affiche qu'aucune carte n'est enregistrée
- 7a2. Le système propose via un formulaire d'enregistrer une carte bancaire
  - 7a2-1. L'utilisateur refuse remplit le formulaire avec une carte bancaire
  - 7a2-2. Arrivée au point 10.

- 7a3. L'utilisateur remplit le formulaire avec ses codes de carte bancaire
- 7a4. Arrivée au point 9.

- 7b1. Le système notifie l'utilisateur de l'échec du paiement.
- 7b2. Retour au point 5.

Fin :

- Scénario nominal : paiement réussi
- Scénarios alternatif : aux points 6 et 7 (abandon ou échec)

#### **5.2.1.4 - UC4 – Cas d'utilisation "adapter le catalogue à l'état des stocks"**

Identifiant: UC4

Titre: adapter le catalogue à l'état des stocks

Description: Affichage du catalogue de produits commandables en fonction des ingrédients encore disponibles

Acteur: passeur de commande (client, vendeur)

Pré-condition: Connaître la quantité exacte de chaque ingrédients lorsque le stock est plein ainsi que la quantité d'ingrédients consommée lors de la préparation de chaque pizza

Déclencheur: le passeur de commande arrive sur la page de catalogue de pizzas du site web OC Pizzas

Scénario nominal:

1. Le passeur de commande arrive sur le catalogue de commande de pizzas
2. Le système calcule en fonction des ingrédients le recettes possibles et le nombre pour chaque recette, de pizza qu'il est possible de préparer
3. S'il manque un ingrédient pour une recette, alors la pizza correspondante ne s'affiche pas
4. La mise à jour de l'affichage du catalogue a lieu pour tous les utilisateurs lorsque l'utilisateur ajoute une pizza dans un panier
5. Elle a aussi lieu lorsqu'une pizza est supprimée d'un panier

Scénarios alternatifs:-

Fin : automatiquement à la fin du service de restauration telle que définie par le manager dans la configuration du système

**5.2.1.5 - UC11 – Cas d'utilisation “prendre en compte le paiement à l'arrivée”**

Identifiant: UC11

Titre: prendre en compte le paiement à l'arrivée

Description: Le système passe la pizza en préparation si l'utilisateur a sélectionné l'option paiement à la livraison même si elle n'a pas été réglée en ligne

Acteur: passeur de commande (client, vendeur)

Pré-condition: un papier a été constitué

Déclencheur: l'utilisateur se voit proposer le paiement en ligne

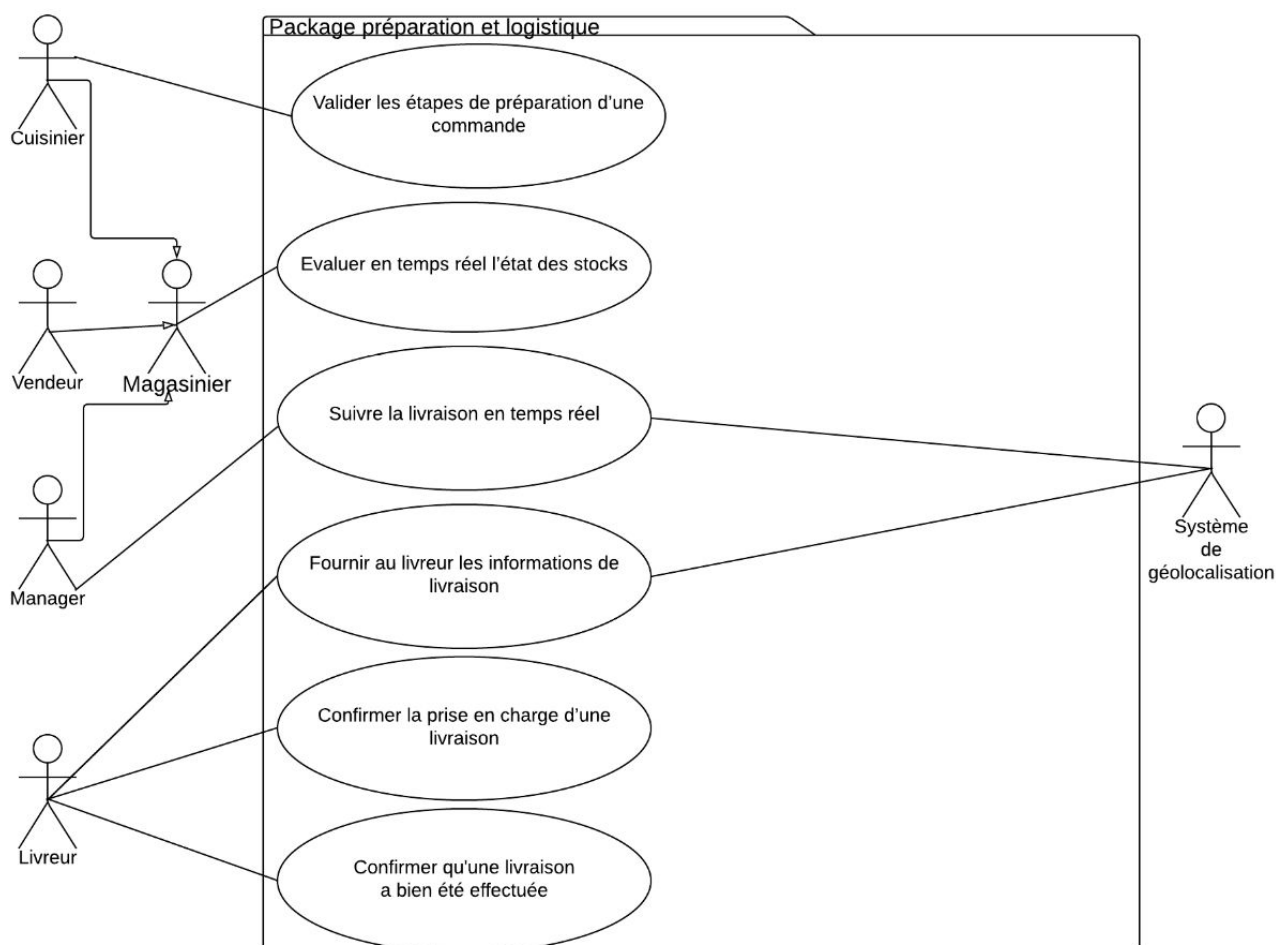
Scénario nominal:

1. Le système affiche une proposition de paiement à la livraison
2. L'utilisateur choisit cette option
3. L'utilisateur valide son panier
4. La commande passe au statut “en préparation”
5. La commande est ajoutée à la liste des commandes à préparer

Scénarios alternatifs:-

Fin : automatiquement après le point 5 (succès).

## 5.2.2 - Package préparation et logistique



### 5.2.2.1 - UC5 – Cas d'utilisation “évaluer en temps réel l'état des stocks”

Identifiant: UC5

Titre: évaluer en temps réel l'état des stocks

Description: Affichage d'informations précises concernant l'état des stocks, en temps réel

Acteur: vendeur, cuisinier, manager

Pré-condition: Connaître la quantité exacte de chaque ingrédients lorsque le stock est plein ainsi que la quantité d'ingrédients consommée lors de la préparation de chaque pizza

Déclencheur: le manager confirme le début du service (ouverture du restaurant, heure de début d'activité).

Scénario nominal:

1. Le système affiche que les stocks sont pleins et le nombre de pizza réalisables pour chaque recette
2. La quantité d'ingrédients restant est soustraite au total en temps réel et le système affiche leur quantité actualisée avec le nombre de pizza qu'il est encore possible de préparer pour chaque type
3. Chaque type de pizza ne possédant pas assez d'équivalent en stock disparaît du catalogue de commande en ligne (appel au cas UC4)
4. Lorsque plus aucune pizza ne peut être produite le système met fin au service

Scénarios alternatifs:-

Fin: automatiquement par l'arrêt du système au point 4 (succès)

#### **5.2.2.2 - UC6 – Cas d'utilisation “valider les étapes de préparation d'une commande”**

Identifiant: UC6

Titre: valider les étapes de préparation d'une commande

Description: Affichage de l'état de chaque commande et de chaque article contenant une commande

Acteur: cuisinier

Pré-condition: Une commande doit avoir le statut “en préparation”

Déclencheur: l'utilisateur arrive sur la liste des commandes à préparer

Scénario nominal:

1. Le système affiche au cuisinier la liste des commandes à préparer avec leur détail
2. Dans chaque commande lorsque qu'une pizza est cuite le cuisinier coche une case qui correspond dans une checkbox à cette pizza
3. Lorsque toutes les cases sont cochées un bouton terminé apparaît
4. Le cuisinier valide que la commande est prête pour livraison en cliquant sur un bouton
5. La commande prend le statut “livraison” et est retirée de la liste de des préparations
6. La commande est ajoutée à la liste des pizzas à livrer

Scénarios alternatifs:-

Fin: par l'utilisateur au point 3 (succès, toutes les préparations d'une commande sont terminées)

**5.2.2.3 - UC7 – Cas d'utilisation "fournir au livreur les informations de livraison"**

Identifiant: UC7

Titre: fournir au livreur les informations de livraison

Description: le système fournit les informations de livraison au livreur

Acteur: Livreur

Pré-condition: commande au statut "livraison"

Déclencheur: Le livreur arrive sur la page listant les commandes à livrer

Scénario nominal:

1. Le système affiche la liste des commandes à livrer dans l'ordre chronologique de préparation (la plus ancienne commande terminée est en tête de liste)
2. Le système affiche pour chaque commande l'adresse de livraison

Scénarios alternatifs:-

Fin: par le système lors du cas UC9 - confirmer qu'une livraison a bien été effectuée (succès)

**5.2.2.4 - UC8 – Cas d'utilisation "confirmer la prise en charge d'une livraison"**

Identifiant: UC8

Titre: confirmer la prise en charge d'une livraison

Description: Le livreur prend le lot de pizzas correspondant à une commande afin de la livrer, la commande est alors retirée de la liste des commandes à livrer

Acteur: Livreur

Pré-condition: commande au statut "livraison"

Déclencheur: le livreur arrive sur la liste des commandes à livrer

Scénario nominal:

1. L'utilisateur se connecte en tant que livreur
2. Le système affiche la liste des commandes prêtes à être livrées
3. L'utilisateur sélectionne les commandes qu'il peut emporter en livraison.
4. L'utilisateur confirme leur prise en charge
5. Les commandes sont retirées de cette liste et ajoutées à la liste des commandes en cours de livraison avec le statut "en cours de livraison" avec le nom du livreur et l'heure de la prise en charge

Scénarios alternatifs:-

Fin: par le système au changement de statut du point 5 (succès).

**5.2.2.5 - UC9 – Cas d'utilisation "confirmer qu'une livraison a bien été effectuée"**

Identifiant: UC9

Titre: confirmer qu'une livraison a bien été effectuée

Description: le livreur informe le système qu'une commande a bien été livrée

Acteur: livreur

Pré-condition: la présence d'une commande au statut "en cours de livraison" au compte d'un livreur et sur la liste des commandes en cours de livraison

Déclencheur: l'utilisateur arrive sur la page livreur de l'application oc pizza

Scénario nominal:

1. Le système affiche l'espace personnel du livreur
2. L'utilisateur choisit d'afficher les livraisons qu'il a pris en charge
3. Le système lui affiche les livraisons dont il a la charge
4. L'utilisateur sélectionne une commande en livraison
5. Le système vérifie que la commande a bien été réglée par le client si elle n'a pas été payée en ligne et affiche qu'elle a bien été réglée
6. L'utilisateur informe le système qu'il a remis la commande au client
7. Le système passe la commande au statut " commande livrée" et enregistre l'heure et la position du livreur
8. Le système supprime la commande de la liste des commandes en cours de livraison
9. Le système ajoute la commande, l'heure et la position du livreur à la liste des commandes livrées.

Scénarios alternatifs:

5a1. Le système affiche que la commande est à payer à la livraison

5a2. Le client paie en carte bancaire ou liquide à la livraison

5a3. Retour point 6.

5b1. Le système affiche que la commande est à payer à la livraison

5b2. Le client ne paie pas

5b3. L'utilisateur informe le système du refus de paiement

5b4. Le système passe la commande au statut "livraison annulée"

5b5. Le système supprime la commande de la liste des commandes en cours de livraison

5b6. Le système enregistre l'heure et la position du livreur

5b7. Le système demande au livreur d'entrer un commentaire

5b8. Le système ajoute la commande, l'adresse de destination, l'heure, la position du livreur et son commentaire à la liste des livraisons annulées.

Fin:

- scénario nominal: par l'action de l'utilisateur au point 8 (succès)
- scénarios alternatifs: par le système lorsque le client paie à l'arrivée (5a3) ou en cas de refus de paiement après enregistrement des données de l'incident (échec, 5b8)

#### **5.2.2.6 - UC10 – Cas d'utilisation “suivre la livraison en temps réel”**

Identifiant: UC10

Titre: Suivre la livraison en temps réel

Description: Il s'agit d'utiliser la géolocalisation pour que le manager suive les déplacements de ses livreurs

Acteur: manager

Pré-condition: commande au statut “en cours de livraison”

Déclencheur: le manager arrive sur la liste des commandes en cours de livraison

Scénario nominal:

1. le manager se connecte à son espace personnel
2. le système affiche la page de liste des commandes “en cours de livraison” avec la possibilité de les grouper par livreur
3. le manager sélectionne un livreur
4. le système affiche l'heure de prise en charge de chaque commande en cours de livraison par le livreur ainsi qu'une carte avec la position du livreur

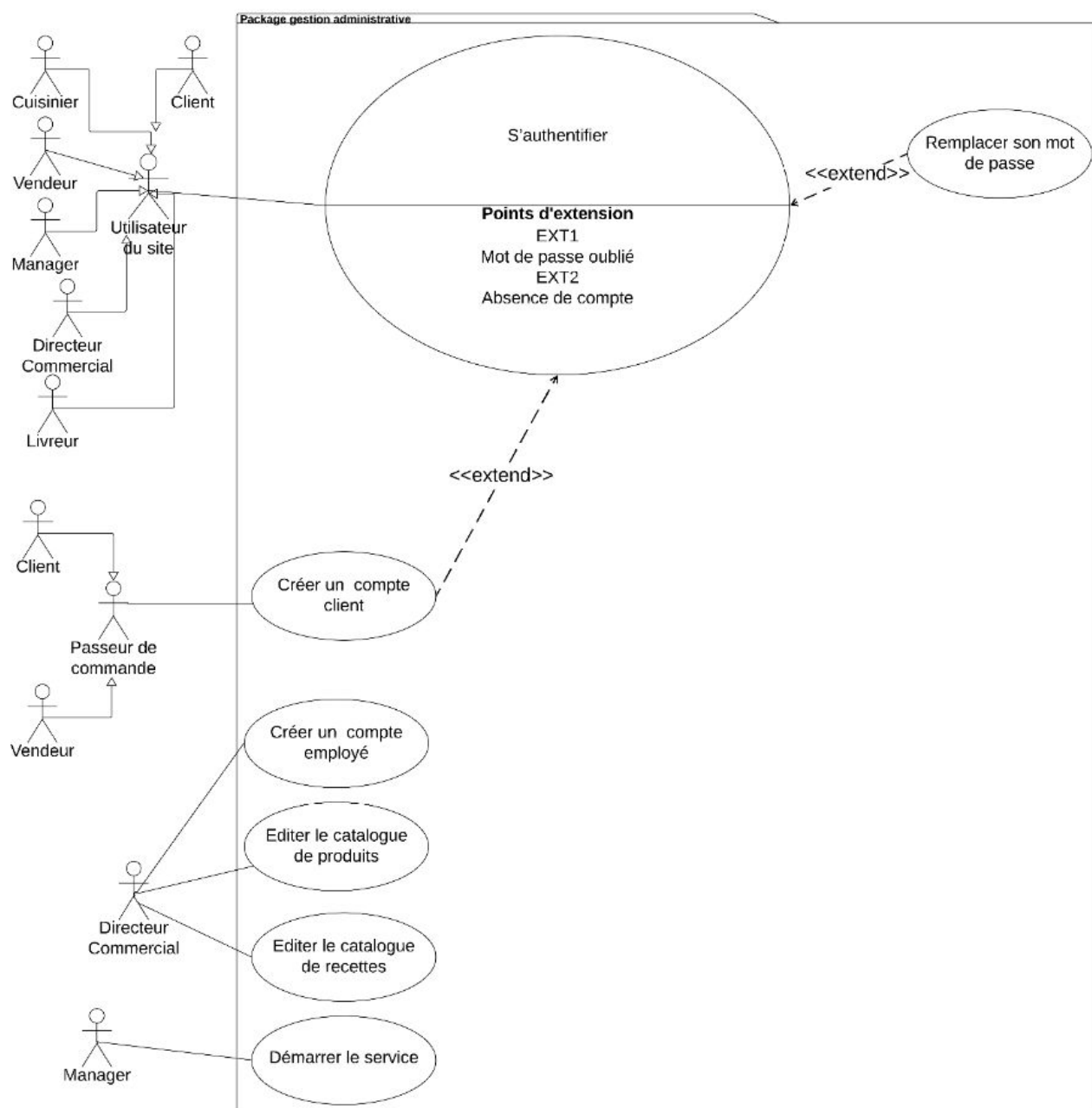
Scénarios alternatifs: -

Fin:

- par l'utilisateur à tout moment en revenant au point 2 (abandon)
- par arrêt du système à la fin du service de restauration (succès)



### 5.2.3 - Package gestion administrative



**5.2.3.1 - UC12 – Cas d'utilisation "s'authentifier"**

Identifiant: UC12

Titre: S'authentifier

Description: Il s'agit de se connecter à son compte utilisateur

Acteur: utilisateur du site Origanware

Pré-condition: posséder un compte utilisateur

Déclencheur: l'utilisateur arrive sur la page d'accueil d'Origanware

Scénario nominal:

1. L'utilisateur clique sur un lien de connexion
2. Le système lui présente un formulaire de connexion lui demandant de renseigner une adresse électronique et un mot de passe
3. L'utilisateur entre les données demandées et les valide
4. Le système ouvre une session de connexion
5. L'utilisateur est redirigé vers son espace personnel

Scénarios alternatifs:

7a1. l'utilisateur doit d'abord créer un compte client. Appel à UC15 - créer un compte client

8a1. l'utilisateur a perdu son mot de passe. Appel à UC13 - remplacer son mot de passe

Fin:

- Automatiquement après le point 9 (succès).
- Toute impossibilité de se connecter y met fin (échec ou abandon)
- Scénarios alternatifs: voir respectivement UC15 et UC13

**5.2.3.2 - UC13 – Cas d'utilisation "remplacer son mot de passe"**

Identifiant: UC13

Titre: remplacement son mot de passe

Description: procédure en cas de mot de passe oublié

Acteur: utilisateur d'Origanware

Pré-condition: le client possède déjà un compte sur l'application

Déclencheur: le client a utilisé un mot de passe incorrect pour se connecter

Scénario nominal:

1. l'utilisateur a oublié son mot de passe et le système lui affiche que celui-ci est incorrect
2. le système propose de créer un nouveau mot de passe
3. l'utilisateur accepte et renseigne l'adresse email utilisée pour la création de son compte
4. le système envoie un lien de réinitialisation du mot de passe au client et en informe l'utilisateur
5. l'utilisateur ouvre le mail et clique sur le lien qui le redirige vers la page de réinitialisation
6. l'utilisateur entre un nouveau mot de passe et le confirme
7. le système remplace le mot de passe du compte utilisateur par le nouveau
8. Retour en UC12-s'authentifier au point 8.

Scénarios alternatifs:-

Fin: par le système au point 7 (succès).

### **5.2.3.3 - UC14 – Cas d'utilisation “créer un compte employé”**

Identifiant: UC13

Titre: créer un compte employé

Description: création d'un compte utilisateur employé pour avoir accès aux fonctionnalités développées pour son métier

Acteur: directeur commercial

Pré-condition: être un employé d'OC Pizza et ne pas posséder de compte utilisateur

Déclencheur: un directeur commercial reçoit une copie du contrat de travail signé par l'employé

Scénario nominal:

1. l'utilisateur se connecte à son espace personnel
2. le système reconnaît qu'il s'agit d'un directeur commercial
3. le système propose l'action “créer un compte employé”
4. l'utilisateur choisit d'utiliser cette fonctionnalité
5. le système demande à l'utilisateur de remplir un formulaire de création de compte employé
6. le système demande à l'utilisateur de renseigner l'adresse électronique de l'employé et un mot de passe (celui-ci sera transmis à l'employé par téléphone)
7. l'utilisateur valide et confirme les données du formulaire
8. le compte est créé, prêt à être utilisé par l'employé

Scénarios alternatifs:-

Fin:

- sur décision de l'utilisateur à tout moment (abandon)
- par le système au point 8 (succès)

#### **5.2.3.4 - UC15 – Cas d'utilisation "créer un compte client"**

Identifiant: UC15

Titre: créer un compte client

Description: création d'un compte utilisateur client

Acteur: passeur de commande (client, vendeur)

Pré-condition: le client ne possède pas de compte sur l'application

Déclencheur: le client arrive devant le formulaire de connexion mais ne possède pas d'identifiants

Scénario nominal:

1. le système indique à l'utilisateur qu'il peut créer un compte
2. l'utilisateur accepte
3. le système affiche un formulaire afin de renseigner les informations personnelles et de définir un mot de passe
4. l'utilisateur remplit le formulaire et confirme les informations entrées
5. le système envoie un courriel à l'adresse mail renseignée
6. l'utilisateur ouvre le mail et clique sur le lien
7. le système valide la création du compte
8. Appel du cas UC12-s'authentifier, arrivée au point 2. Le système redirige l'utilisateur vers la page de connexion où s'affiche le formulaire de login

Scénarios alternatifs:-

Fin:

- par l'utilisateur à tout moment (abandon)
- par le système au point 7 (succès)

**5.2.3.5 - UC16 – Cas d'utilisation "éditer le catalogue des recettes" (C.R.U.D.)**

Identifiant: UC16

Titre: éditer le catalogue des recettes

Description: créer, lire, modifier et supprimer une recette

Acteur: directeur commercial

Pré-condition: le directeur commercial est connecté à son compte

Déclencheur: le directeur commercial arrive sur la page de listant les recettes des pizzas

Scénario nominal:

1. l'utilisateur choisit de créer une recette
2. le système lui présente un champ de texte
3. l'utilisateur entre la recette et la valide
4. le système ajoute la recette à la liste des recettes
5. le système redirige l'utilisateur vers la page de liste des recettes

Scénarios alternatifs:-

- 1a1. l'utilisateur choisit de lire une recette en cliquant sur son nom
- 1a2. le système affiche la recette demandée

- 1b1. l'utilisateur souhaite modifier une recette
- 1b2. l'utilisateur clique sur son nom
- 1b3. le système affiche la recette et l'option "modifier la recette"
- 1b4. l'utilisateur choisit de modifier la recette
- 1b5. le système affiche la recette dans un champ de texte éditable
- 1b6. l'utilisateur effectue les modifications souhaitées puis les confirme
- 1b7. le système met à jour la recette
- 1b8. l'utilisateur est redirigé sur la page listant les recettes

- 1c1. le système en face de chaque recette propose de supprimer la recette de la liste
- 1c2. l'utilisateur choisit de supprimer la recette sélectionnée
- 1c3. le système demande confirmation
- 1c4. l'utilisateur confirme au système sa décision
- 1c5. le système supprime la recette et met à jour la liste

Fin:

- scénario nominal:
  - à tout moment par l'utilisateur (abandon)
  - à la fin du scénario (succès)
- scénarios alternatifs: à tout moment par l'utilisateur
  - à tout moment par l'utilisateur (abandon)
  - à la fin du scénario (succès)

**5.2.3.6 - UC17 – Cas d'utilisation "éditer le catalogue de produits" (C.R.U.D.)**

Identifiant: UC16

Titre: éditer le catalogue de produit

Description: créer, lire, modifier et supprimer une pizza dans la catalogue des produits **actuellement vendus au clients**

Acteur: directeur commercial

Pré-condition: le directeur commercial est connecté à son compte

Déclencheur: le directeur commercial arrive sur la page de catalogue de produits

Scénario nominal:

1. l'utilisateur choisit de créer une pizza
2. le système lui présente un formulaire de création de pizza
3. l'utilisateur entre les données requises comme le nom de la pizza et ses ingrédients,
4. l'utilisateur téléverse une photo et sélectionne une recette depuis la liste des recettes
5. l'utilisateur valide son formulaire
6. le système ajoute la pizza à la liste des produits actuellement en vente
7. le système redirige l'utilisateur vers la page de catalogue des produits

Scénarios alternatifs:

1a1. l'utilisateur choisit de lire la description d'une pizza en cliquant sur son nom

1a2. le système affiche le produit demandé

1b1. l'utilisateur souhaite modifier une fiche descriptive

1b2. l'utilisateur clique sur son nom

1b3. le système affiche la recette et l'option "modifier la fiche pizza"

1b4. l'utilisateur choisit de modifier la fiche

1b5. le système affiche les options et outils de modification de la fiche produit

1b6. l'utilisateur effectue les modifications souhaitées puis les confirme

1b7. le système met à jour la fiche et l'utilisateur est redirigé sur la page listant les recettes

- 1c1. le système en face de chaque pizza, propose de supprimer la pizza de la liste
- 1c2. l'utilisateur choisit de supprimer la pizza sélectionnée
- 1c3. le système demande confirmation
- 1c4. l'utilisateur confirme au système sa décision
- 1c5. le système supprime la pizza et met à jour le catalogue de produits

Fin:

- scénario nominal:
  - à tout moment par l'utilisateur (abandon)
  - à la fin du scénario (succès)
- scénarios alternatifs: à tout moment par l'utilisateur
  - à tout moment par l'utilisateur (abandon)
  - à la fin du scénario (succès)

#### **5.2.3.7 - UC18 – Cas d'utilisation “démarrer le service” (enregistrement des opérations et gestion informatique jusqu’à la fin du service)**

Identifiant: UC18

Titre: éditer le catalogue des recettes

Description: démarrer le système de gestion informatique de la pizzeria

Acteur: manager

Pré-condition: les employés doivent avoir pris leurs postes et être prêts à travailler

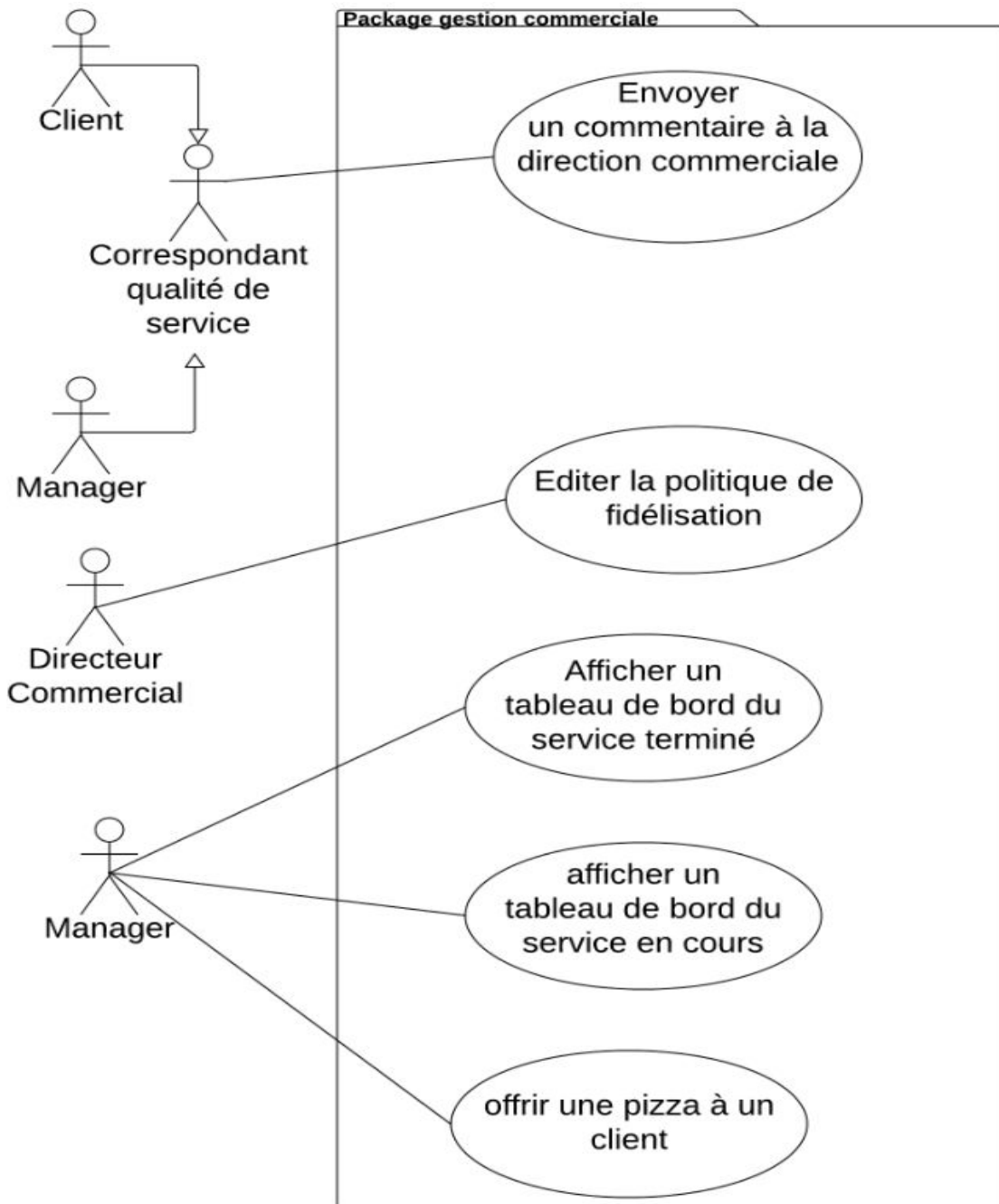
Déclencheur: le manager est arrivé sur la page d'accueil

Scénario nominal:

1. vingt minutes avant le début du service le système notifie au manager que l'ouverture est proche
2. le système lui liste les employés connectés à leurs comptes
3. le manager peut alors faire le tour des employés et demander à ceux qui ne l'ont pas fait de se connecter
4. à partir de l'heure d'ouverture le système propose le démarrage de l'outil de gestion informatique
5. le manager valide le démarrage
6. le système lui demande de sélectionner les conditions de fin du service en plus de la rupture de stocks (heure, ventes insuffisantes...)
7. l'utilisateur choisit d'ajouter l'arrêt des opérations à minuit et valide
8. le système démarre l'enregistrement des transactions, le suivi des commandes et livreurs, la gestion comptable, etc

Fin: par le système automatiquement selon les conditions définies au point 7 (succès).

### 5.2.4 - Package gestion commerciale





**5.2.4.1 UC19 – Cas d'utilisation "éditer la politique de fidélisation"**

Identifiant: UC19

Titre: éditer le catalogue de produit

Description: créer, lire, modifier et supprimer les articles de la politique de fidélisation

Acteur: directeur commercial

Pré-condition: le directeur commercial a accès à une page contenant la liste des articles de la politique de fidélisation qu'il a défini

Déclencheur: le directeur commercial arrive sur la page des articles de fidélisation

Scénario nominal:

1. l'utilisateur choisit de créer un article
2. le système lui présente un champ de texte
3. l'utilisateur rédige l'article et le valide
4. le système ajoute l'article sur la page de la politique de fidélisation
5. le système notifie le manager pour que celui-ci prenne connaissance de l'article

Scénarios alternatifs:

- 1a1. l'utilisateur choisit de lire un article à la fois
- 1a3. l'utilisateur sélectionne un article
- 1a2. le système affiche le produit demandé de manière isolée
  
- 1b1. l'utilisateur souhaite modifier un article
- 1b2. l'utilisateur sélectionne l'article à modifier
- 1b3. le système affiche l'article dans un champ de texte éditable
- 1b4. l'utilisateur modifie le contenu de l'article et confirme ses modifications
- 1b5. le système met à jour l'article
- 1b6. le système redirige l'utilisateur sur la page contenant tous les articles
- 1b7. le système notifie le manager car celui-ci doit en prendre connaissance

- 1c1. le système en face de article, propose de supprimer l'article
- 1c2. l'utilisateur sélectionne un article et décide de le supprimer
- 1c3. le système demande confirmation
- 1c4. l'utilisateur confirme au système sa décision
- 1c5. le système supprime l'article et met à jour la page de la politique de fidélisation
- 1c6. le système notifie le manager

Fin:

- scénario nominal:
  - à tout moment par l'utilisateur(abandon)
  - à la fin du scénario (réussite)
- scénarios alternatifs: à tout moment par l'utilisateur
  - à tout moment par l'utilisateur (abandon)
  - à la fin du scénario (succès)

#### **5.2.4.2 UC20 – Cas d'utilisation “envoyer un commentaire à la direction”**

Identifiant: UC20

Titre: envoyer un commentaire à la direction

Description: écrire et envoyer un commentaire à la direction commerciale

Acteur: correspondant qualité de service (client, manager)

Pré-condition: le client ou le manager est connecté à son compte utilisateur

Déclencheur: le manager ou le client arrive sur la page de contact de l'application

Scénario nominal:

1. le système propose à l'utilisateur de contacter la direction commerciale pour donner son avis, proposer une amélioration des services ou effectuer une réclamation en envoyant un formulaire électronique
2. l'utilisateur remplit les champs du formulaire et valide l'envoi
3. le système envoie le formulaire par email au directeur commercial de la zone du restaurant
4. le système envoie au commentateur une copie de son commentaire par mail

Fin:

- par l'utilisateur à tout moment (abandon)
- par le système au point 4 (succès)

**5.2.4.3 UC21 – Cas d'utilisation "afficher un tableau de bord du service terminé"**

Identifiant: UC21

Titre: afficher un tableau de bord du service terminé

Description: afficher un bilan d'activité du service lorsque celui-ci s'achève

Acteur: manager

Pré-condition: le manager est connecté à son espace personnel

Déclencheur: le service (ouverture du restaurant) s'achève

Scénario nominal:

1. le système détecte l'événement ou les événements qui mettent fin au service
2. le système suspend toutes les opérations logicielles relatives à la commande la préparation, la vente et la comptabilité
3. le système rassemble les données importantes du service et les affiche dans un tableau de bord (ventes, livraisons, annulations, absences ou retard d'employé, etc)
4. le système produit un fichier exportable contenant ces données
5. le système envoie ce fichier par mail au directeur commercial

Scénarios alternatifs: -

Fin: par l'utilisateur en fermant l'application

**5.2.4.4 UC22 – Cas d'utilisation "afficher un tableau de bord du service en cours"**

Identifiant: UC21

Titre: afficher un tableau de bord du service en cours

Description: afficher une vision d'ensemble du service en temps réel avant la fin

Acteur: manager

Pré-condition: le manager est connecté à son espace personnel

Déclencheur: le service (ouverture du restaurant) a commencé

Scénario nominal:

1. le système affiche les listes et statuts des commandes et préparations
2. le système affiche la liste des opérations en cours et à venir l'état des stocks et ce qu'il est possible de faire avec
3. le système affiche les listes et statuts des livraisons
4. le système affiche une carte sur laquelle l'utilisateur voit les livreurs se déplacer
5. le système affiche les ventes payées et celles en attente de paiement
6. le système affiche le total des ventes réalisées
7. le système affiche la date avec jour et heure
8. retour au point 1.

Scénarios alternatifs : -

Fin: par le système à la fin du service de restauration (écran remplacé par le tableau de bord de service terminé)

#### **5.2.4.5 UC23 – Cas d'utilisation "offrir une pizza à un client"**

Identifiant: UC23

Titre: offrir une pizza à un client

Description: permettre au manager d'offrir une pizza

Acteur: manager

Pré-condition: le client a passé une commande qui n'est pas encore au statut "livraison"

Déclencheur: le manager, dans le cadre de la politique de fidélisation a décidé d'offrir une pizza à un client

Scénario nominal :

1. si les stocks sont suffisants le système affiche, dans l'espace personnel du manager qu'il est possible d'offrir une pizza à un client
2. l'utilisateur sélectionne cette option
3. l'utilisateur sélectionne la pizza et le client à qui le cadeau doit être fait
4. l'utilisateur confirme le geste commercial
5. le système soustrait le prix de la pizza à la trésorerie
6. le système soustrait au stocks disponibles les ingrédients nécessaire et met à jour les stocks
7. le système ajoute la pizza aux pizzas du client à préparer
8. le système notifie le cuisinier qu'il doit préparer la pizza et l'ajouter au lot de la commande du client pour être remise au livreur

Fin: par le système automatiquement au point 8 (succès)

## 6 - GLOSSAIRE

<b>Service</b>	Dans un restaurant on appelle service la période située entre l'ouverture et la fermeture. Dans notre cas le service commence lorsque tous les employés sont présents et connectés à leurs comptes.
<b>Correspondant qualité de service</b>	Désigne les utilisateurs pouvant envoyer un message à la direction afin d'améliorer la qualité du service