

Etude - Projet OC Pizza

Personas

Paul 28 ans

Assistant de direction

Très sollicité par sa hiérarchie, Paul n'a pas le temps de voir ses amis en semaine. En revanche, tous les vendredis c'est rassemblement général chez lui autour de fines bulles et tranches de Pizza.

Paul a pour habitude d'appeler la pizzeria du coin pour faire ses commandes. Pour échapper au bruit, il s'isole et dès qu'il a quelqu'un de l'autre côté du fil, il récite la commande telle une poésie : son choix de pizzas, l'adresse de livraison, son numéro de téléphone ...

Paul aimerait bien pouvoir passer ses commandes sans devoir se répéter à chaque fois. Que ses coordonnées soient retenues une fois pour toutes.

Souvent un de ses invités a oublié de préciser une allergie, alors que la commande est déjà passée.

Paul souhaiterait avoir la possibilité de pouvoir modifier sa commande lorsque cela est encore possible.

Maeva 21 ans

Peintre

Maeva est muette depuis la naissance. Lorsqu'elle souhaite se faire livrer un repas, elle n'a pas d'autre moyen que d'avoir une personne avec elle pour passer l'appel. L'autre possibilité est de se déplacer directement dans le point de vente, mais Maeva habite assez loin du centre-ville et ne possède pas de voiture.

Maeva souhaiterait pouvoir commander par un autre moyen que le téléphone, et ce, sans devoir se déplacer.

N'aimant pas avoir de l'argent liquide sur elle, Maeva règle tous ses achats par carte bleue, elle souhaiterait pouvoir le faire également lors de sa commande.

Olivier 17 ans

Pizzaïolo chez OC Pizza

Étudiant dans faculté de droit, Olivier travaille à temps partiel chez OC Pizza pour financer ses études. Il a commencé il y a quelques jours, et les ingrédients qui composent chaque pizza se mélangent encore dans son esprit. Il a bien une liste en papier dans sa poche, mais à chaque fois qu'il la consulte il doit, pour des questions d'hygiène, retirer, puis remettre ses gants en latex.

Parfois, bien qu'il ait signalé à l'une des hôtesse qu'un ingrédient était fini, il constate qu'une commande, avec une pizza contenant cet ingrédient, a été acceptée. Pareillement bien qu'il est crié qu'une commande était prête, souvent plusieurs dizaines de minutes se passent avant que quelqu'un récupère cette commande.

Les hôtesse étant très sollicitées, oublies parfois de se passer le message, ou, étant au téléphone, elles n'ont parfois pas entendu.

Olivier aimerait bien avoir la possibilité d'informer tout le monde de manière efficace que l'ingrédient d'une pizza est en rupture de stock, et que cette pizza ne puisse pas être commandée une fois déclarée out-of-stock.

Sur le même principe, il souhaiterait pouvoir informer les personnes concernées par le retrait des pizzas, dès qu'une commande est prête, pour ne plus voir ses pizzas refroidir (et parfois devoir les refaire !).

Enfin, “dans un monde parfait”, comme il le dit, il souhaiterait que la liste des ingrédients de chaque pizza, puisse apparaître devant ses yeux lors de la préparation.

Patricia 25 ans

Hôtesse chez OC Pizza

Patricia travaille depuis quelques années déjà dans une des pizzerias du groupe.

Au comptoir, aux côtés de ses autres collègues, Patricia accueille les clients physiques et prend également les commandes par téléphone.

Il arrive souvent que les clients au bout du fil soient dans une zone géographique plus proche d'un autre restaurant et très éloignés du sien. Bien qu'elle conseille très poliment d'appeler la pizzeria la plus proche, ceci afin de réduire le temps de livraison, elle a, à plusieurs reprises, eu des retours de clients mécontents. Ceux-ci se plaignent de devoir appeler et passer leur commande une seconde fois.

Patricia aimerait avoir la possibilité de pouvoir prendre la commande et de la transmettre, par un procédé plus rapide que le téléphone, au restaurant de plus proche de l'adresse indiquée.

Jusqu'ici Patricia note les commandes sur des bons papiers qu'elle transmet ensuite à la cuisine.

Au vu, de la fréquence des commandes surtout le soir, Patricia, comme ses collègues, ont pris l'habitude de prendre les commandes sous forme d'annotation. Chacun ayant une manière d'annoté qu'il leur est propre, cela induit parfois des problèmes de communication avec la cuisine. Cette mauvaise communication résulte souvent en une inadéquation entre la pizza préparée et le bon de commande.

Patricia souhaiterait pouvoir prendre les commandes de manière rapide et uniforme vis-à-vis de ses collègues. Egalement au vu du nombre de bons de commande papier égarés, ou tout simplement pas récupérés par les pizzaiolos sur la table qui sépare l'accueil de la cuisine, Patricia souhaiterait qu'une commande puisse leur arriver directement devant les yeux, et si possible dans l'ordre de la prise de commande.

Jonathan 23 ans

Livreur chez OC Pizza

Jonathan livreur pour le groupe OC Pizza, est un pilote hors pair. Au volant de son scooter, Jonathan récupère les commandes en attente dans une des pizzerias du groupe et effectue sa livraison le plus rapidement possible.

Jonathan est informé via un appel téléphonique par l'hôtesse de l'une des boutiques, lorsque des pizzas sont à retirer.

Très consciencieux de la sécurité routière, et se voulant, comme tous ses acolytes, modèle du respect des règles de la circulation, Jonathan, avant de décrocher, trouve un endroit où pouvoir s'arrêter en toute sécurité.

Souvent, malheureusement, l'appel est déjà terminé.

Egalement, faisant des livraisons pour plusieurs boutiques, il reçoit souvent un appel de l'une alors qu'il vient de partir pour une livraison d'une autre.

Jonathan aimerait beaucoup avoir un moyen de pouvoir signaler à toutes les boutiques s'il est en livraison ou en retour de livraison par conséquent disponible. Egalement il souhaiterait ne pas devoir s'arrêter pour décrocher son téléphone, et de pouvoir disposer des informations relatives aux commandes de manière visuelle afin de réduire les arrêts et le temps livraison.

Il espère ainsi voir une augmentation de ses pourboires.

Alfred 59 ans

Directeur Qualité et Création

Alfred est l'expert de la pizza. Il a commencé il y a plus de 45 ans en tant qu'apprenti et il a peu à peu gravi les échelons. Il a d'ailleurs été embauché à l'ouverture de la première OC pizzeria pour constituer son menu.

Au vu de l'expansion rapide du groupe, le rôle d'Alfred est devenu, en plus d'être en charge de la création des nouvelles recettes de pizzas pour toutes les pizzerias du groupe, de vérifier que le processus de production respecte des normes de qualité et d'hygiène.

Lorsqu'un nouveau menu est créé Alfred l'envoie par courrier à chaque boutique du groupe. Dans un souci d'uniformité, avant de lancer le nouveau menu, Alfred appelle chaque boutique pour vérifier que tout le monde a bien reçu le menu, ainsi que les recettes des nouveautés.

Alfred souhaiterait un moyen plus simple de pouvoir communiquer à ses équipes les informations concernant le nouveau menu. Aussi il souhaiterait que les pizaiolos de chaque restaurant puissent aisément préparer les nouvelles recettes. Une préparation trop lente peut retarder le service, nuire à la qualité des pizzas, et même dans certains cas, causer des problèmes d'hygiène.