

Spécifications Fonctionnelles

OC Pizza

Spécifications Fonctionnelles

OC Pizza

# Mise en place d’un nouveau SI pour l’ensemble des pizzerias du groupe.

« OC Pizza » est un jeune groupe de pizzeria en plein essor. Créé par Franck et Lola, le groupe est spécialisé dans les pizzas livrées ou à emporter. Il compte déjà 5 points de vente et prévoit d’en ouvrir au moins 3 de plus d’ici 6 mois.

Analyse du Besoin

Le contexte du projet :

OC-Pizza à besoin d’une solution sur mesure répondant à l’attente de l’ensemble de ses besoins et particulièrement à une gestion centralisée de ses pizzerias permettant l’échange d’information en temps réel.

Le cadre du projet :

* Création d’un Système de Gestion Centralisé des Points de Vente
  + Gestion des points de ventes
  + Gestion des commandes
  + Gestion du stock
* Problématiques :
  + Efficacité dans la gestion de commande
  + Suivi en temps réel de l’évolution des commandes
  + Suivi en temps réel du stock
  + Liste des pizzas réparables par points de vente
  + Liste des recettes de pizzas

Les enjeux OC-Pizza:

La réussite des ouvertures des nouvelles pizzerias.

La satisfaction des clients et des collaborateurs OC-Pizza.

Le gain en efficacité des 8 pizzérias dans la préparation et le suivi de commandes.

Nos Objectifs :

Déployer la solution pour l’ouverture des trois nouvelles pizzerias.

Finaliser une commande de pizza quel que soit le point d’entrée client (PdV, Web, Téléphone).

Fournir les informations en temps réel aux utilisateurs de la solution (clients et collaborateurs).

Contexte de la solution

Acteurs de la solution :

* Le Client, le Prospect :

Il interagit suivant trois modes qui sont le site web, le téléphone, le point de vente. Il semble important de relier ces informations dans un unique point d’entrée au niveau du système afin de faciliter la reconnaissance et le suivi client.

* Le Responsable :

Il peut être un employé, un gérant sur un point de vente, un responsable de plusieurs points de vente ou le gérant/directeur OC Pizza. Il lui est nécessaire d’accéder au suivi et à la gestion des points de ventes qui lui sont rattachés (suivis des commandes clients, du chiffre d’affaire, de la gestion du stock, des utilisateurs du SI…).

* L’Accueil :

Il accueille le client en point de vente et répond au téléphone. Il va être en charge de créer le client dans le système, effectuer la commande et le paiement. Il peut consulter la liste des pizzas préparables et les recettes de pizzas.

* Le Pizzaiolo :

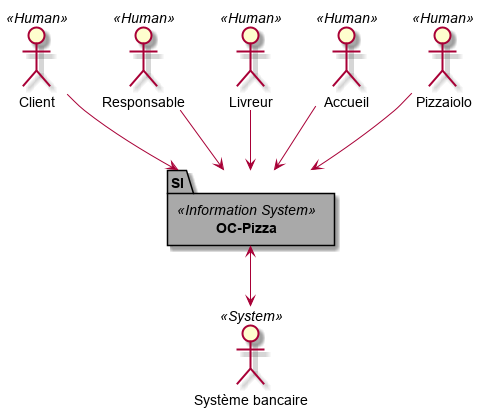
Rattaché à un ou plusieurs points de ventes (rotation, remplacement, congés…), il doit pouvoir accéder aux recettes de pizzas et à la liste des pizzas préparables en temps réel (commandes par téléphone ou sur place).

* Le Livreur :

Il doit pouvoir indiquer en temps réel la livraison de la pizza. D’autres interaction avec le système sont à prévoir tel que l’accès aux commandes en livraison, l’accès aux coordonnées client et éventuellement à la mise à jour de ses coordonnées.

* Le Système Bancaire :

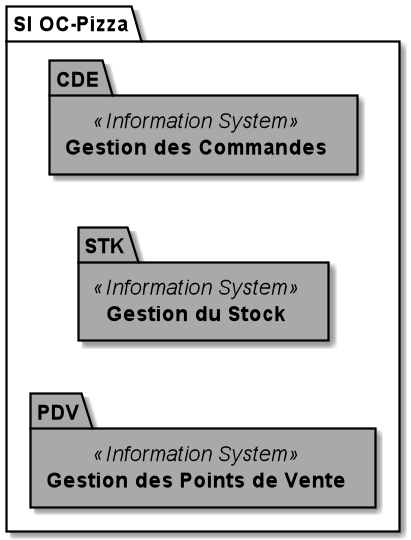
Effectue les transactions de validation de paiements et de remboursement. Il doit pouvoir accéder aux informations bancaires du client et renvoyer des informations de confirmation au SI.



Packages du SI

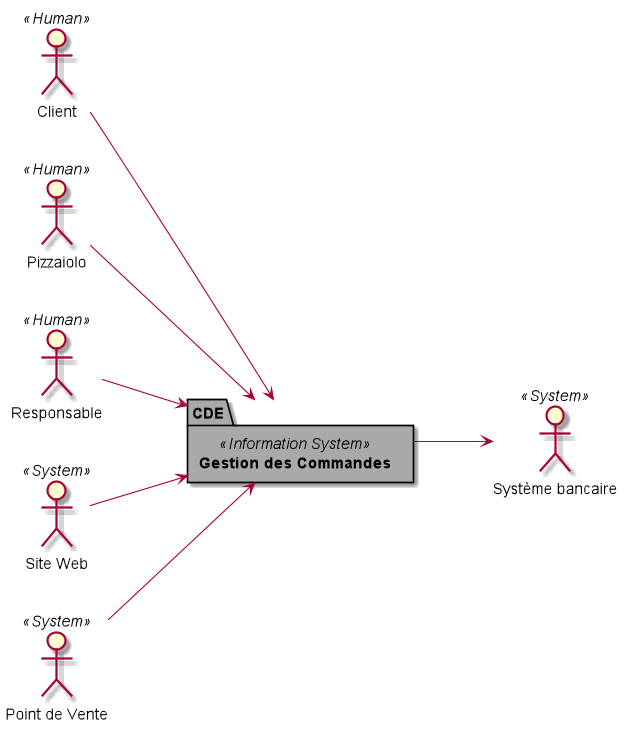
Composition : découpage en trois packages

* Gestion des commandes clients :
  + Réception des commandes (site web, téléphone, **P**oint **d**e **V**ente)
  + Préparation des cde (PdV, responsable)
  + Livraison des commandes (Livreur, PdV, responsables)
  + Paiements des commandes (site web, PdV, Bank)
* Gestion approvisionnements/achats :
  + Stock ingrédients par PDV -> Pizzas préparables (pdv, pizzaiolo, site web, responsables)
  + Recettes pizzas (site web, pizzaiolo)
  + Achat ingrédients (responsables, - bank)
* Gestion des Points de ventes :
  + Création de nouveaux points de ventes
  + Fermeture de points de ventes



Le package « CDE »

Les différents acteurs accèdent aux différentes fonctionnalités du packages « CDE » définis dans leur profil utilisateurs.

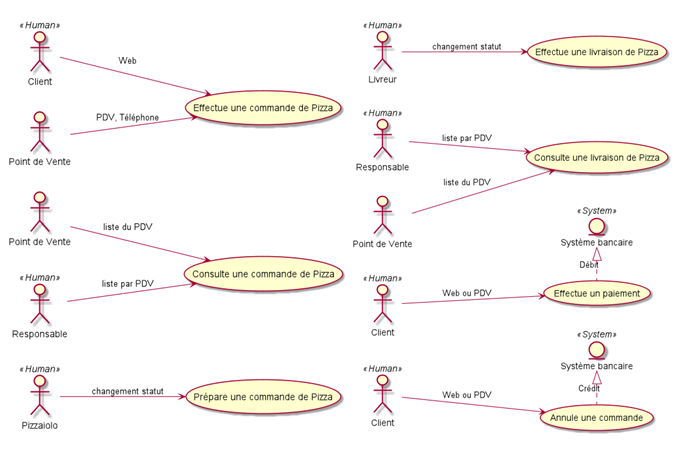


Use Case « CDE »

Fonctionnalités Commande :

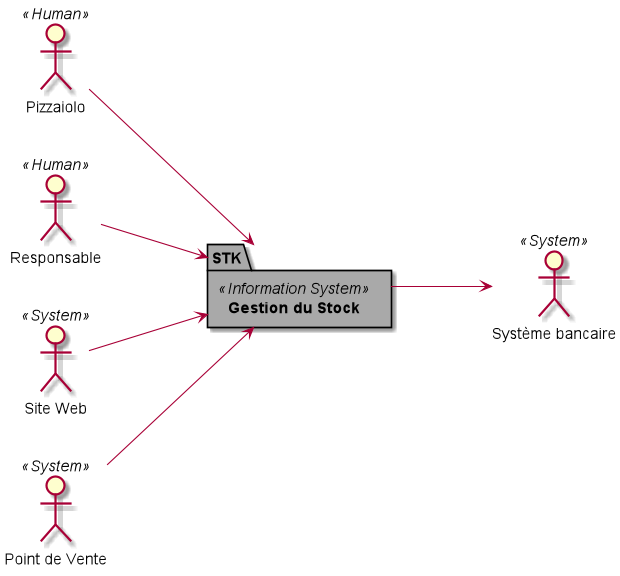
Regroupe les fonctionnalités relatives à la gestion de commandes.

Le PDV correspond au profil utilisateur devant accéder à la fonction. Il peut être l’accueil, le pizzaiolo, le responsable suivant la taille du point de vente.



Le package « STK »

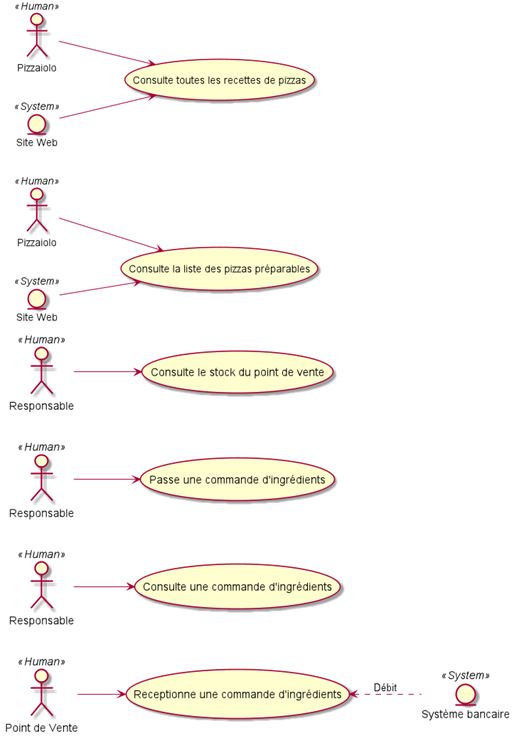
Les différents acteurs accèdent aux différentes fonctionnalités du packages « STK » définis dans leur profil utilisateurs.



Use Case STK

Fonctionnalités Stock:

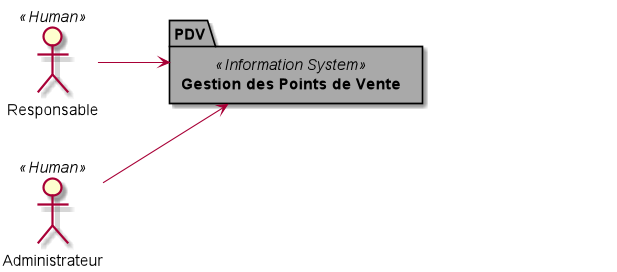
Regroupe les fonctionnalités comportant une intelligence stock.



Le package « PDV »

L’administrateur est un profil accédant à toute les fonctionnalités du package PDV.

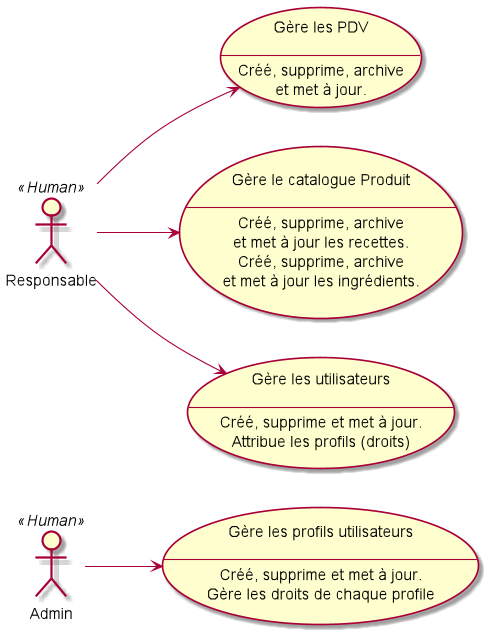
Il correspond à un profil distinct sur lequel peut se connecter le responsable, le gérant, ou un tiers externe intervenant ponctuellement sur le paramétrage de la solution.



Use Case PDV

* Fonctionnalités PDV :

Regroupe les fonctionnalités de gestion des PDV et des utilisateurs de la solution. C’est également dans ce package que le gérant et/ou le responsable pourras gérer les recettes et les ingrédients.

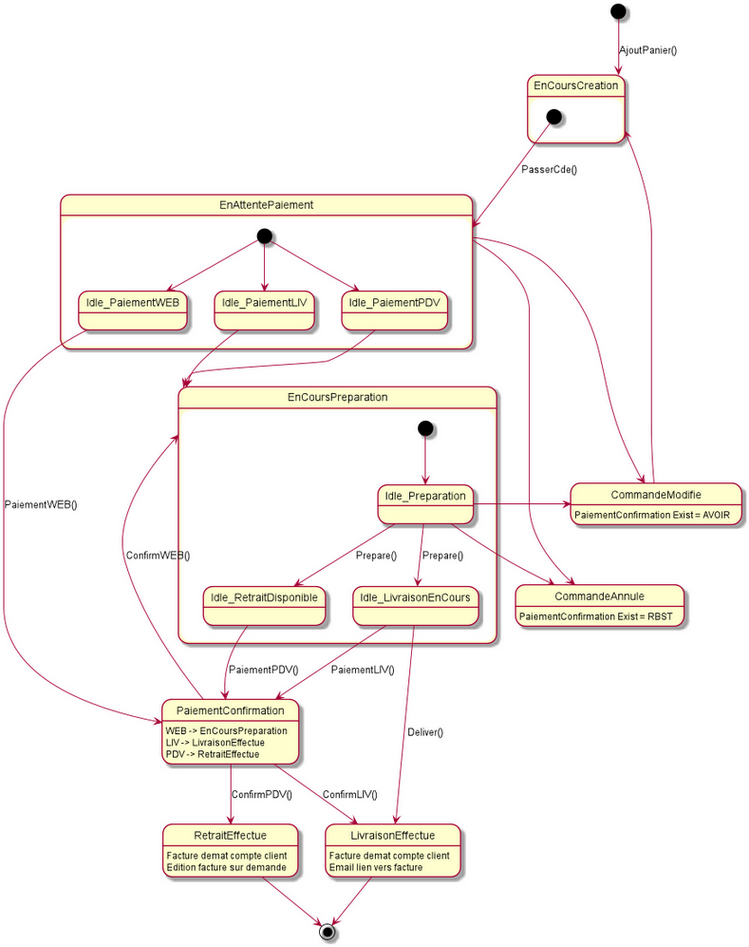


Use Case Détail CDE

|  |  |
| --- | --- |
| Identification | |
| Cas n° 1 |  |
| Nom : | Passer une commande - Client (Package "CDE") |
| Acteur(s) : | Client |
| Description : | Le client passe commande à partir du site Web |
| Auteur (dates): | Rémy VALLET (22/11/2019) |
| Pré-conditions : | ○ L’utilisateur est authentifié.  ○ Le PDV favoris est sélectionné à lma création de compte ou modifié lors de la navigation ○ L'utilisateur ajouté des produits au panier |
| Démarrage : | L'utilisateur clique sur "Commander" |
|  |  |
| Description des scénarios | |
| Scénario nominal |  |
| 1. | Le système (re-)calcul la disponibilité des produits |
| 2. | Le site web : Propose la livraison ou le retrait sur le PDV sélectionné Propose le choix du mode de paiement (à la livraison, en PDV, Modes de paiements Web) Affiche le récapitulatif des informations de commandes |
| 3. | Le client séléctionne les propositions et valide |
| 4. | Le système intéroge le paiement (confirmation bancaire = ok, autre mode de paiement = ok) |
| 5. | Le système valide la commande (attribution PDV) et change son statut ("Envoyé au Point de Vente") |
| 6. | Le site Web affiche la confirmation de commande. |
| Scénarios alternatifs | |
| 1a. | Des produits ne sont plus disponibles depuis la mise au panier |
| 1b. | Le site Web affiche une quantitée 0 sur les pizzas impactées et invite l'utisateur à selectionné une autre pizzas (moteur de recommandation "Pizzas Similaires") |
| 2a. | L'utilisateur décide de modifié le PDV à cette étape |
| 2b. | Le site web avertis que le panier vas être vidé (Accepter/Conserver ce PDV). |
| 2c. | Le site Web invite l'utilisateur à choisir un PDV (retour à l'étape ajout panier) |
| 3a. | Le client annule sa commande, le système passe la commande en statut Annulée. |
| 4a. | La confirmation bancaire est refusé, le site web invite à selectionner un autre mode de paiement. |
| 5a. | Le client annule sa commande, le système passe la commande en statut Annulée et effectue un remboursement le cas échéant. |
| 5b. | Le client modifie sa commande, le système passe la commande en statut Annulée et effectue un remboursement le cas échéant. |
| 5c. | Le site web affiche l'annulation de commande et propose d'afficher le panier. Le système créé un nouveau panier avec le contenu de la commandé précédement annulée. |

|  |  |
| --- | --- |
| Complements | |
| Ergonomie | Simplification du tunnel de commande (3 étapes) Gestion de l'affichage des commande sur le compte client |
| Performance attendue | Temp de réponse requetes des ingrédients disponible < 500ms sur un panier Qtté 1 du catalogue produit complet. |
| Problèmes non résolus | Seriez-vous en mesure d'alimenter et mettre à jour le moteur de recommendation "Pizzas Similaires" ? Doit-on masquer par défaut les commandes annulées ou bien les placer dans un groupe distincte (ex : "Archived Order") |

Cycle de vie d’une commande



Workflow Commande

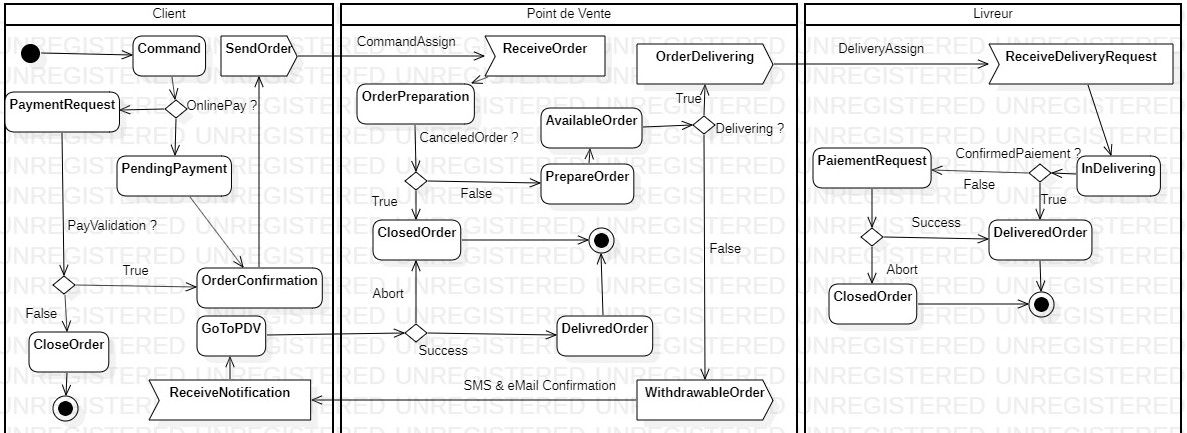


Figure : Workflow d'une commande