

2023

CAHIET DES CHARGES  
PROJET S105



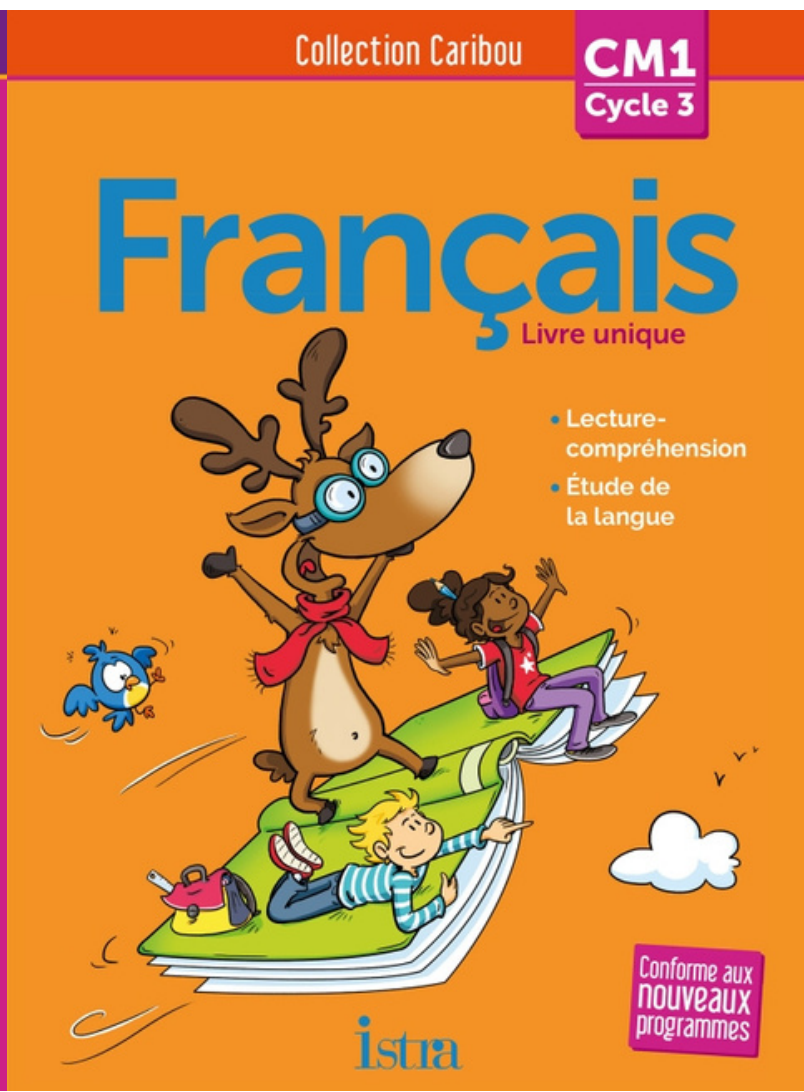
Edition caribou

# SOMMAIRE

- 01 Introduction
- 02 Analyse fonctionnelle du projet
- 03 Description des Fonctions principales et contraintes
- 04 Organigramme technique produit du site
- 05 Modélisation de la base de données
- 06 Maquettage
- 07 Processus de vente des livres
- 08 Conclusion

# INTRODUCTION

Ce document a pour but de définir les exigences et les fonctionnalités nécessaires pour la création d'un site internet pour les éditions du Caribou, une nouvelle maison d'édition créée par Monsieur Ulysse et Cyclope, co-gérants de la SARL Tabernak. Ce site internet a pour objectif de permettre la présentation et la vente de collections de livres physiques et électroniques. Il est important de noter que les utilisateurs de ce site internet seront multiples et variés, allant des clients aux employés de l'entreprise en passant par les libraires et les distributeurs. Il est donc crucial de prendre en compte les besoins de chacun de ces utilisateurs pour garantir un site fonctionnel et efficace. Ce document décrira donc les fonctionnalités et les exigences nécessaires pour répondre aux besoins de ces différents utilisateurs et ainsi garantir la réussite de ce projet.



# INTRODUCTION



Pour garantir la réussite de ce projet de site internet pour les éditions du Caribou, il y a plusieurs tâches clés à réaliser. Tout d'abord, il est nécessaire de réaliser un diagnostic de l'existant pour comprendre les besoins actuels et identifier les lacunes à combler. Ensuite, il est important de réunir les besoins de tous les utilisateurs potentiels du site, en tenant compte des besoins des clients, des employés de l'entreprise, des libraires et des distributeurs. Il est également important de définir les fonctionnalités et les exigences nécessaires pour répondre à ces besoins. Enfin, il est essentiel de superviser la mise en place du site internet pour s'assurer que les besoins et les exigences définies sont correctement pris en compte. Ces étapes sont cruciales pour garantir la réussite du projet et la satisfaction des utilisateurs du site internet.

## POINTS IMPORTANT :

1. Réaliser un diagnostic de l'existant
2. Réunir les besoins de tous les utilisateurs potentiels
3. Définir les fonctionnalités et les exigences nécessaires
4. Superviser la mise en place du site internet
5. Assurer la satisfaction des utilisateurs.

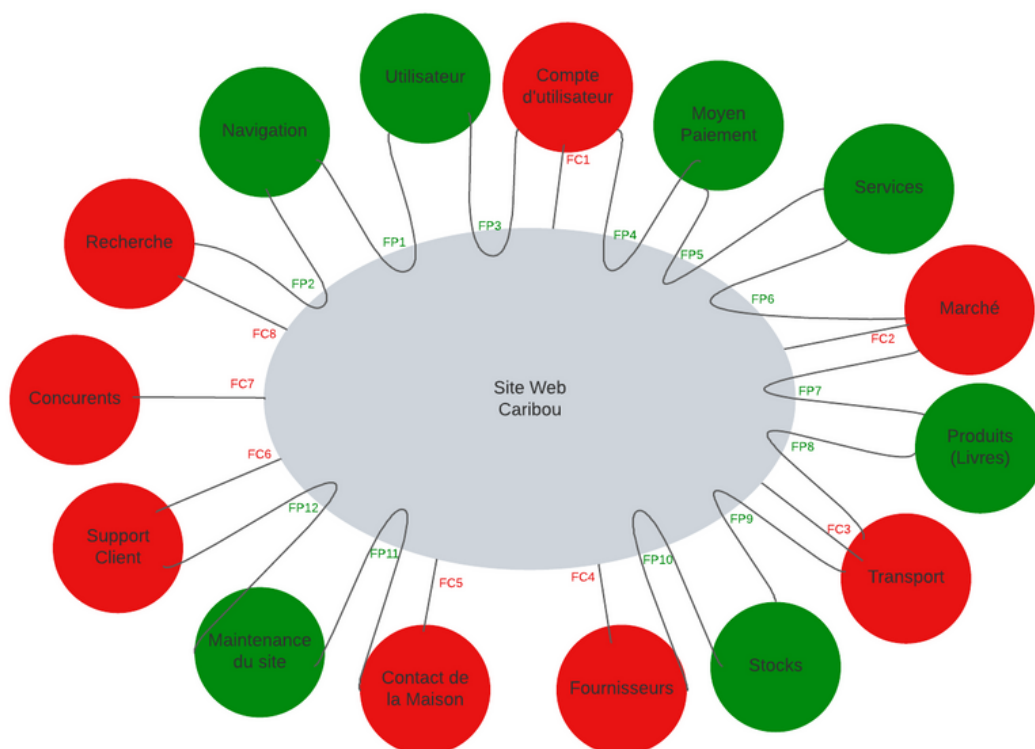
# ANALYSE FONCTIONNELLE

Le diagramme pieuvre est un outil utilisé pour représenter les différentes fonctions et interactions d'un système ou d'une entreprise. Il se compose d'un cercle central qui représente la fonction principale ou le cœur de l'entreprise, entouré de différents secteurs qui représentent les fonctions support ou les fonctions contraintes. Il nous permet grâce à lui de faire une analyse fonctionnelle d'un produit ou d'un éléments.

Dans le cas du site de la maison d'édition Caribou, nous avons choisi de mettre en avant les éléments suivants :

Les Produits, l'Utilisateur, Le Transport, Les Stocks, Les Services, les Moyen de Paiements, la Navigation dans le site, sa Maintenance , Contact Maison d'édition, Le Marché et encore d'autres éléments présents dans le diagramme ci-dessous.

Ces éléments représentent les différentes fonctions et interactions nécessaires pour que le site de la maison d'édition Caribou puisse fonctionner de manière efficace.



*Diagramme Pieuvre du site web de la maison Caribou*



# FONCTIONS PRINCIPALES ET CONTRAINTES

Les fonctions principales sont les fonctions qui répondent aux besoins fondamentaux de l'utilisateur ou de l'entreprise, et qui sont déterminantes pour la réussite du produit ou du système. Ces fonctions sont généralement liées aux objectifs principaux du projet. Quand aux fonctions contraintes, Elles sont les fonctions qui sont imposées par des facteurs extérieurs au projet, comme les normes, les réglementations, les coûts, les contraintes techniques, etc. Ces fonctions sont généralement liées aux objectifs secondaires du projet.

FONCTION	OBJECTIF	DESCRIPTION
Utilisateur	Cet élément pourrait inclure les caractéristiques des personnes qui visitent le site web de la maison d'édition Caribou, comme leur âge, leur genre, leur localisation, leur niveau d'éducation, leurs intérêts, leurs habitudes d'achat en ligne, etc.	La fonction principale utilisateur concerne toutes les actions et interactions qui ont lieu entre les utilisateurs du site web et la maison d'édition Caribou. Cela inclurait la navigation sur le site web, la recherche de produits, l'achat de produits, la gestion de compte utilisateur, et toutes les autres interactions qui permettent aux utilisateurs d'accéder et d'utiliser les produits et services de la maison d'édition Caribou. .
Navigation	Cet élément pourrait inclure les liens vers les pages principales du site, comme l'accueil, les produits, les nouveautés, les promotions, les actualités et les informations sur la société.	La fonction principale navigation permet aux utilisateurs de naviguer facilement sur le site de la maison d'édition Caribou, de trouver les informations et les produits qu'ils recherchent rapidement et efficacement. Elle comprend des éléments tels que les menus de navigation, la barre de recherche, les liens de catégories et les pages d'accueil.
Moyen Paiement	Cet élément pourrait inclure différentes options de paiement pour les clients, comme les cartes de crédit, les virements bancaires, les systèmes de paiement en ligne tels que PayPal ou Stripe, ainsi que toutes les autres fonctionnalités liées à la gestion des paiements, comme la vérification de la validité des informations de paiement et la gestion des remboursements	La fonction principale est de permettre aux utilisateurs de payer en ligne pour les produits ou services proposés par la maison d'édition. Cela peut inclure des options de paiement telles que les cartes de crédit, les virements bancaires ou les systèmes de paiement en ligne tels que PayPal ou Stripe. Il est important que ce système de paiement soit sécurisé et fiable pour protéger les informations de paiement des utilisateurs.
Services	Cet élément pourrait inclure des informations sur les services supplémentaires proposés par la maison Caribou, tels que la livraison, l'installation, la personnalisation, le service après-vente, etc	La fonction principale "Services" fait référence à tous les services offerts par la maison d'édition Caribou à ses utilisateurs.

# Suite Fonction Principale

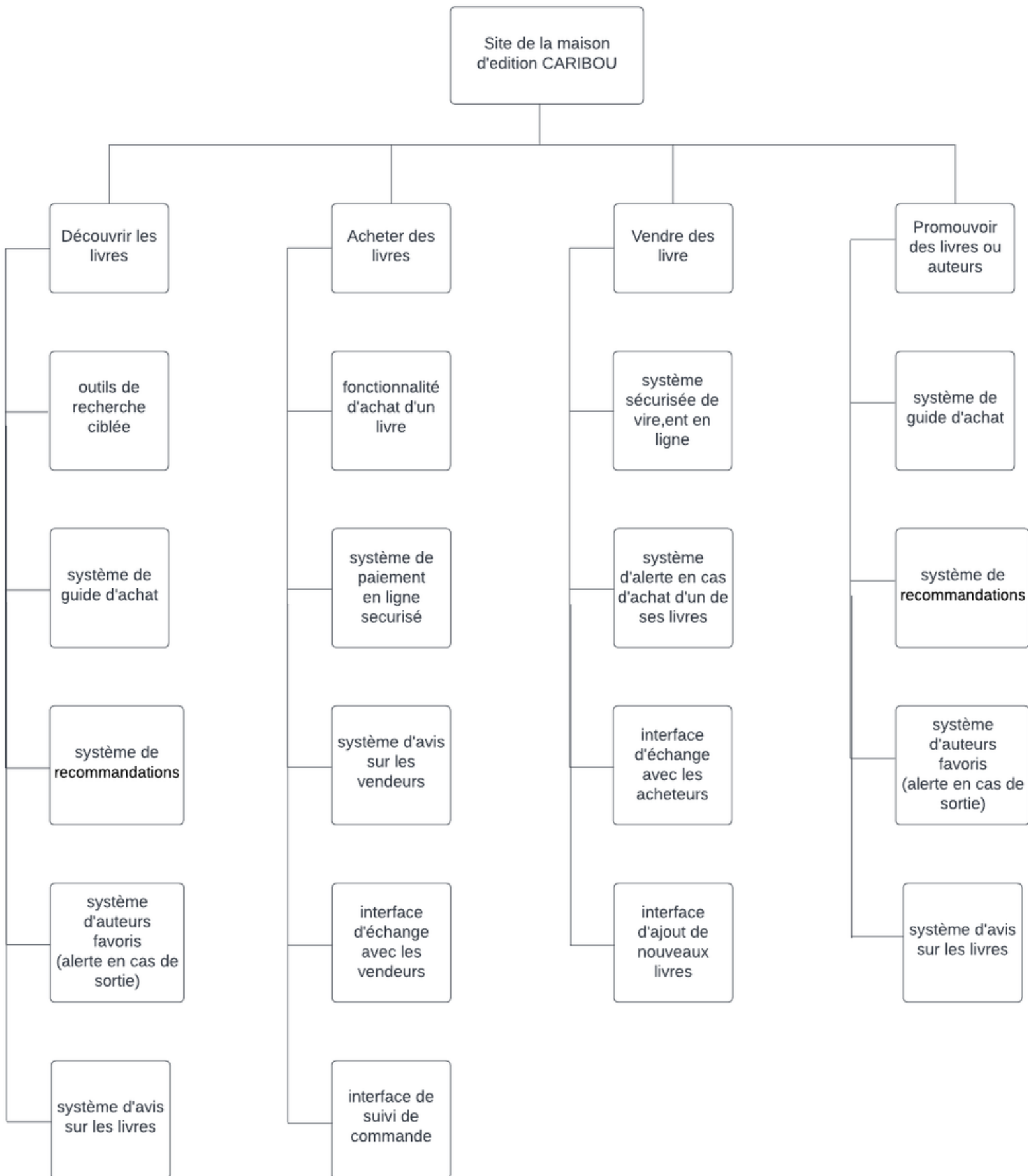
Produits	Cet élément pourrait inclure des informations sur les livres et les publications proposés par la maison d'édition Caribou, comme leur titre, leur auteur, leur résumé, leur prix, les formats disponibles (papier, numérique, etc.).	La fonction principale Produits concerne la gestion, la présentation et la vente des produits proposés par la maison d'édition Caribou. Cela inclut la mise à jour de la liste des produits disponibles, la gestion des stocks, la mise en place de systèmes de promotion et de remise pour les produits, ainsi que la création de fiches produits détaillées pour les utilisateurs.
Stocks	Cet élément pourrait inclure des informations sur les systèmes de gestion de stock utilisés pour gérer les inventaires et les commandes et sur les emplacements de stockage utilisés pour stocker ces produits.	La fonction principale "stocks" concerne la gestion des inventaires de produits. Cela inclut la quantité de produits disponibles, la réception des nouveaux produits, la gestion des retours et la préparation des commandes pour les clients.
Maintenance du site	Cet élément pourrait inclure les tâches nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du site web de la maison Caribou, comme la résolution des bugs, la mise à jour du contenu, l'optimisation de la performance, la sauvegarde des données, la sécurisation du site contre les attaques informatiques, et toutes les autres tâches nécessaires pour maintenir le site en bon état.	La fonction principale de maintenance du site est de s'assurer que le site Web de la maison d'édition Caribou fonctionne correctement et est disponible pour les utilisateurs. Cela inclut la résolution des bugs, la mise à jour du contenu et la maintenance des serveurs.
CONTRAINTES		
OBJECTIF		
DESCRIPTION		
Compte d'utilisateur	Cet élément pourrait inclure des fonctionnalités telles que la création de compte, la connexion, la modification des informations de compte, la gestion des commandes et des abonnements, ainsi que la possibilité de consulter l'historique des achats et de gérer les préférences de notification.	La fonction contrainte "Compte d'utilisateur" est responsable de gérer les informations de compte des utilisateurs, telles que l'enregistrement, la connexion, la modification des informations, la vérification de l'identité et la gestion des autorisations d'accès.
Marché	Cet élément pourrait inclure des informations sur les tendances, les besoins et les préférences des consommateurs dans le domaine de la maison Caribou. Il pourrait également inclure des informations sur les concurrents et la concurrence sur le marché.	La fonction contraintes marché concerne l'analyse des besoins et des tendances du marché cible pour la maison Caribou. Cela comprend l'étude de la concurrence, les préférences des consommateurs et les facteurs macroéconomiques qui peuvent influencer les ventes.

# SUITE FONCTIONS CONTRAINTES

CONTRAINTES	OBJECTIF	DESCRIPTION
Transport	Cet élément pourrait inclure des informations sur les partenaires de transport utilisés, les coûts de transport, les délais de livraison, les politiques de retour, etc	La fonction contraintes transport concerne les aspects liés à la logistique et aux décharges physiques des produits, comme les coûts de transport, la disponibilité des moyens de transport, les délais de livraison, les politiques de retour, etc.
Fournisseurs	Cet élément pourrait inclure des informations sur les entreprises ou les individus qui fournissent les produits ou les matières premières nécessaires à la production de la maison d'édition Caribou. Cela pourrait inclure des informations sur les termes de leurs contrats, les délais de livraison, les conditions de paiement, etc.	La fonction contraintes "Fournisseurs" concerne les relations et les interactions avec les fournisseurs de la maison d'édition Caribou, y compris les contrats et les accords commerciaux, les délais de livraison, les coûts d'approvisionnement, la qualité des produits et les problèmes de fournisseur.
Contact Maison d'édition	Cet élément pourrait inclure des informations de contact pour la maison d'édition, comme une adresse e-mail, un numéro de téléphone ou une adresse physique. Il pourrait également inclure un formulaire de contact ou un formulaire de demande d'informations pour les utilisateurs.	La fonction contraintes "Contact Maison d'édition" se réfère à la communication et aux relations entre la maison d'édition et les différents acteurs de l'entreprise, comme les employés, les clients, les fournisseurs, etc. .
Support Client	Comment les utilisateurs peuvent obtenir de l'aide ou des informations supplémentaires sur le site (FAQ, formulaire de contact, chat en direct, etc.)	La fonction contraintes Support Client se réfère à la capacité de la maison d'édition à gérer les demandes et les préoccupations des clients de manière efficace et professionnelle.
Concurrents	Cet élément pourrait inclure des informations sur les entreprises concurrentes de la maison Caribou dans le marché de l'édition, comme leurs produits, leur part de marché, leur stratégie de prix, leur présence en ligne, leur notoriété, etc.	La fonction contraintes concurrents se réfère aux entreprises ou aux acteurs du marché qui proposent des produits ou des services similaires à ceux de la maison Caribou. Cela peut inclure des concurrents directs, c'est-à-dire des entreprises qui proposent des produits similaires, ou des concurrents indirects, qui peuvent proposer des produits ou des services complémentaires.
Recherche	Cet élément pourrait inclure des fonctionnalités de recherche de produits, de catégories de produits, de mots clés, de filtres pour affiner les résultats de recherche, la possibilité de sauvegarder des recherches, une fonction de suggestion de recherche, des statistiques sur les termes de recherche les plus fréquemment utilisés, etc.	La fonction contraintes Recherche se réfère aux différentes limites et contraintes liées à la recherche de produits sur le site web de la maison Caribou. Cela pourrait inclure des limites techniques liées à l'architecture du site web, des limites juridiques liées aux règles de confidentialité et de propriété intellectuelle ect.



# ORGANIGRAMME TECHNIQUE PRODUIT



# ORGANIGRAMME TECHNIQUE PRODUIT

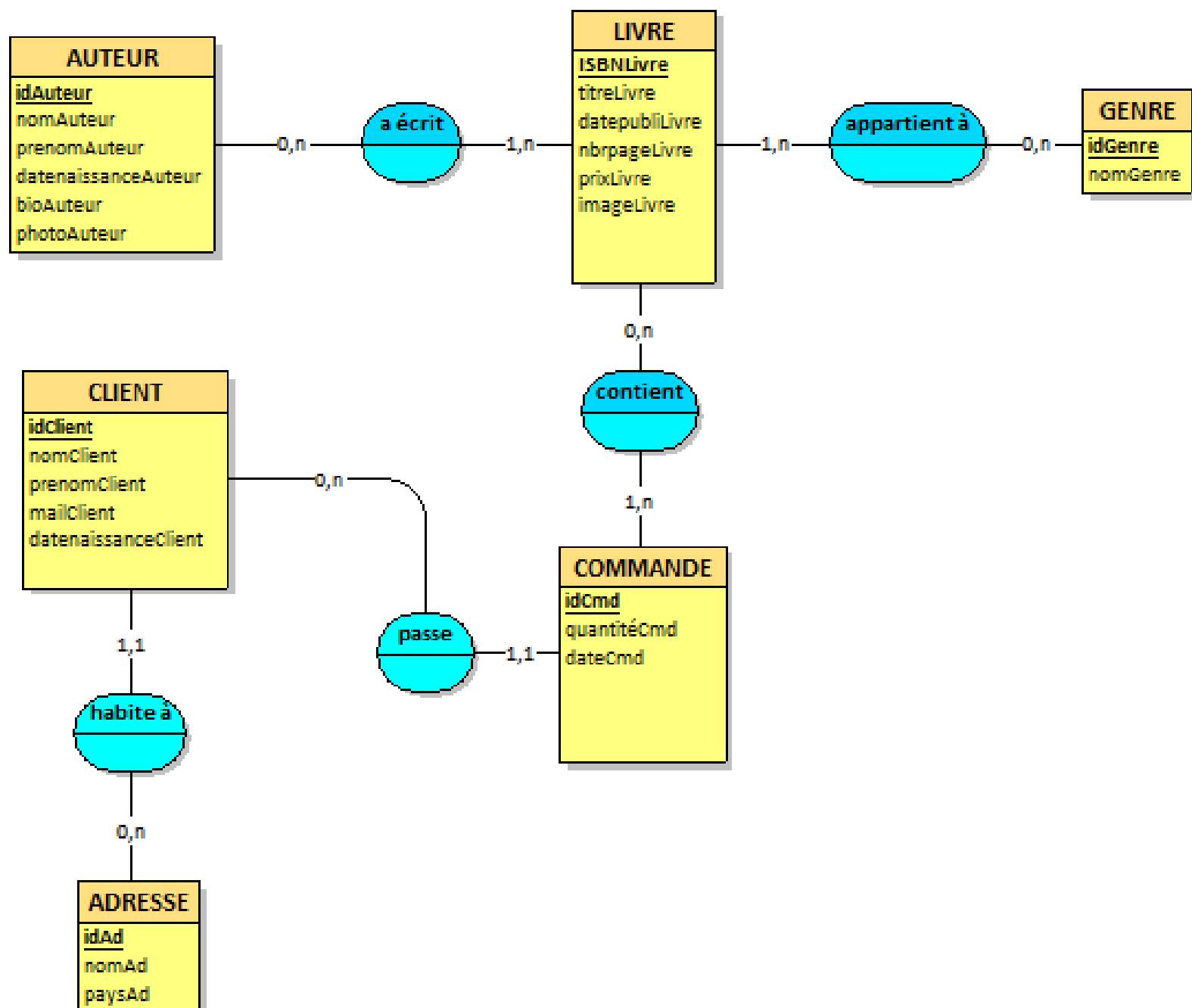
L'organigramme technique produit est un outil utilisé pour planifier et organiser la structure d'un site web. Il permet de visualiser les différentes sections et les fonctionnalités proposées par le site, ainsi que les relations entre elles. Il est souvent utilisé par les équipes de développement de sites web pour planifier et organiser leur travail avant de commencer la phase de développement.

Dans le cas de la maison d'édition Caribou, l'organigramme technique produit décrit la structure du site web en divisant le contenu en quatre catégories principales : Découvrir des livres, Acheter des livres, Vendre des livres et Promouvoir des livres ou auteurs. Chacune de ces catégories a un objectif spécifique et propose des fonctionnalités pour atteindre cet objectif.

Il est important de noter que cet organigramme permet aux équipes de développement de mieux comprendre le site qu'ils vont créer et de planifier efficacement leur travail. Il est donc un élément crucial pour la conception et le développement d'un site web.

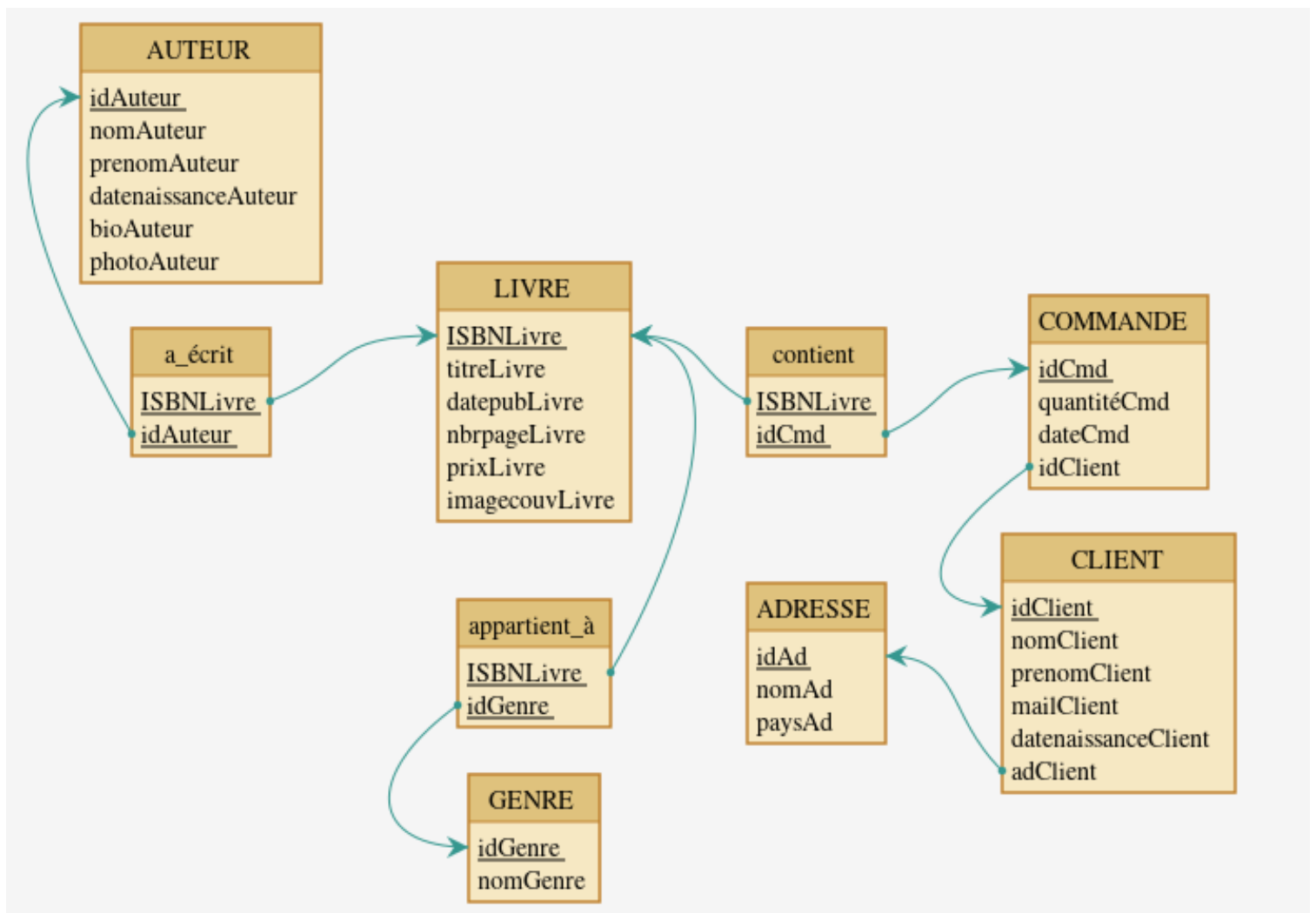
# MODEL CONCEPTUEL DES DONNEES

Voici le modèle conceptuel de données que nous avons créé pour représenter au mieux la base de données de votre site web. Il comprend 6 entités ainsi que 5 associations les reliant. Pour les cardinalités, nous avons choisi qu'un livre pouvait faire partie de plusieurs genres, mais cela reste modifiable. On pourrait toujours enrichir notre MCD, mais cela n'est pas nécessaire.



# SCHEMA RELATIONNEL

Voici le schéma relationnel que nous avons créé à partir de notre modèle conceptuel de données (MCD). Il comprend plus d'entités que dans le MCD car les cardinalités 0,n -> 0,n ou 1,n -> 0,n se transforment en entités dans le schéma relationnel. On peut également voir que l'attribut "adClient" a été ajouté à la table "CLIENT" car son association avec l'entité "ADRESSE" était de 1,1 -> 0,n. Ce schéma relationnel représente donc notre MCD, mais si vous voulez l'enrichir, il faudra d'abord enrichir le MCD pour ensuite modifier ce schéma relationnel.



# DICTIONNAIRE DE DONNÉES

Voici notre dictionnaire de données créé à partir de notre modèle conceptuel de données (MCD). Pour les types, les "A" sont les attributs, les "C" les calculables et les "P" les paramètres. Les paramètres et calculables ne sont pas représentés dans le MCD ni dans le schéma relationnel, nous les avons donc créés ici. Nous avons ainsi ajouté la TVA ainsi que le prix total d'une commande qui se calcule. Nous pouvons toujours enrichir ce dictionnaire, mais comme pour le schéma relationnel, il faudrait d'abord modifier le MCD afin que les données concordent bien.

NOM	TYPE	DESCRIPTION
<b>idAuteur</b>	<b>A</b>	<b>Identifiant unique de l'auteur</b>
<b>nomAuteur</b>	<b>A</b>	<b>nom de l'auteur</b>
<b>prenomAuteur</b>	<b>A</b>	<b>prenom de l'auteur</b>
<b>datenaissanceAuteur</b>	<b>A</b>	<b>date de naissance de l'auteur</b>
<b>bioAuteur</b>	<b>A</b>	<b>biographie de l'auteur</b>
<b>photoAuteur</b>	<b>A</b>	<b>lien de la photo de l'auteur</b>
<b>ISBNLivre</b>	<b>A</b>	<b>identifiant unique du livre</b>
<b>titreLivre</b>	<b>A</b>	<b>titre du livre</b>
<b>datepubLivre</b>	<b>A</b>	<b>date de publication du livre</b>
<b>nbrpageLivre</b>	<b>A</b>	<b>nombre de pages du livre</b>
<b>prixLivre</b>	<b>A</b>	<b>prix du livre</b>
<b>imagecouvLivre</b>	<b>A</b>	<b>lien de l'image de couverture du livre</b>
<b>idCmd</b>	<b>A</b>	<b>identifiant unique de la commande</b>
<b>quantitéCmd</b>	<b>A</b>	<b>quantité de livre de la commande</b>
<b>dateCmd</b>	<b>A</b>	<b>date de la commande</b>
<b>prixCmd</b>	<b>C</b>	<b>prix de la commande (quantité x prix du livre x TVA)</b>
<b>TVA</b>	<b>P</b>	<b>taux de la TVA (20%)</b>



<b>idAd</b>	<b>A</b>	<b>identifiant unique de l'adresse</b>
<b>nomAd</b>	<b>A</b>	<b>nom de l'adresse</b>
<b>paysAd</b>	<b>A</b>	<b>nom du pays de l'adresse</b>
<b>idClient</b>	<b>A</b>	<b>identifiant unique du client</b>
<b>nomClient</b>	<b>A</b>	<b>nom du client</b>
<b>prenomClient</b>	<b>A</b>	<b>prenom du client</b>
<b>mailClient</b>	<b>A</b>	<b>adresse mail du client</b>
<b>datenaissanceClient</b>	<b>A</b>	<b>date de naissance du client</b>
<b>idGenre</b>	<b>A</b>	<b>identifiant unique du genre</b>
<b>nomGenre</b>	<b>A</b>	<b>nom du genre</b>

# MAQUETTAGE DU SITE

Le maquettage d'un site web est l'étape de création d'un prototype de la structure et de la mise en page d'un site web. Il est important de considérer les fonctions principales et les contraintes lors de cette étape.

Sachant que les fonctions principales sont les fonctionnalités clés du site qui répondent aux besoins des utilisateurs et qui sont nécessaires pour atteindre les objectifs de l'entreprise. Les contraintes sont les limites ou les défis qui doivent être pris en compte lors de la conception du site, comme les restrictions budgétaires, les exigences légales, les contraintes techniques, etc. Il est important de comprendre les fonctions principales et les contraintes pour créer un site qui répond aux besoins des utilisateurs et qui est réalisable dans les limites de l'entreprise.

Voici ceux que nous avons retenus:



## N° 01 - Navigation et Recherche

La navigation sur le site est importante voilà pourquoi nous avons une page d'accueil, de Rubrique, de News mais aussi une barre de recherche permettant à l'utilisateur de pouvoir rechercher directement un livre grâce à son nom, son auteurs ou selon des filtres.



## N° 02 - Services et Compte d'utilisateur

La présence des différents services sur toute la page du site que ça soit les livres scolaires, les bds mais aussi de Newsletter et de la barre d'inscription. Quand au compte d'utilisateur une icône lui permettant d'accéder à la page d'inscription ou de connexion.



## N° 03 - Contact Maison d'édition

Une liste de réseaux sociaux qui concerne la maison d'édition et qui permettrait au client de les rejoindre par rapport à une commande, un problème etc.



## N° 04 - Produit et Moyen de Paiement

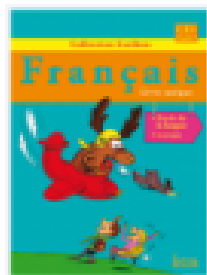
La mise en avant de nos produits ce qui met en avant nos services. Les moyens de paiement qui sont liées au panier voilà pourquoi il y a une icône panier qui redirigera le client vers son panier avec les articles qu'ils aiment ou compte acheter.



## Nos sélections thématiques



Voir tout



Livre de l'élève

Français

Ce1

Éd. 2012

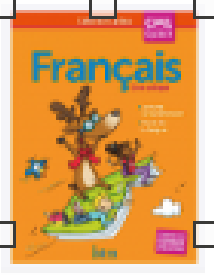


Livre de l'élève

Français

Ce2

Éd. 2018

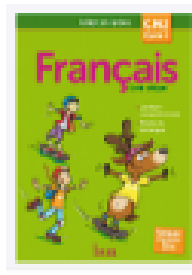


Manuel numérique  
élève

Français

Ce1

Éd. 2018

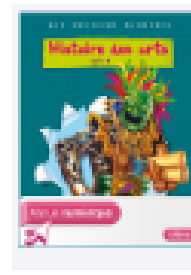


Manuel numérique  
enseignant

Français

Ce2

Éd. 2017

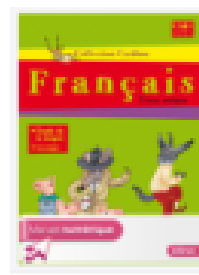


Manuel numérique  
élève

Français

Ce1

Éd. 2011



Manuel numérique  
élève

Français

Ce1

Éd. 2012

Découvrez nos rayons

Littérature - BD, mangas - Jeunesse - Vie pratique & bien-être -  
Loisirs, nature et voyages - Sciences - Arts - Economie et gestion

## Meilleurs Ventes



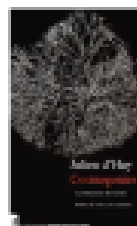
Voir tout

DOMINIQUE  
BOURDIEU, JOHANNA  
CHAMPAGNE  
« CHAQUE GESTE  
COMpte »  
ROMAN (GROS POCHE)  
POUR

Chaque geste compte : manifeste contre  
l'insouciance écologique  
Dominique Bourdieu, Johanna Champagne  
Michel R. Leclercq  
★★★★★ 4 les  
Découvrir et inspirer...

2019

3,90 €



Les prévisions : la prévision des mythes  
Jean-Luc Le Goff, Jean-Luc  
Vivez le 1000000  
★★★★★  
Ce livre correspond bien à ce que l'on attendait

3,90 €



Neurosciences  
William Gibson  
Claude J. Leclercq  
★★★★★ 4 les  
C'est un livre agréable, difficile à ouvrir les événements et à  
imaginer le cadre.  
Voir la fiche du livre

2,50 €



Amsterdam en quelques jours  
Barbara Lefebvre, Catherine Lefebvre, Kate Morgan  
scott, D. Leclercq  
★★★★★  
Conforme à nos besoins

8,90 €



Amsterdam : Poteries, Delft et Leijde :  
2012-2013  
Philippe Clavier  
scott, D. Leclercq  
★★★★★  
Conforme à nos besoins

8,90 €



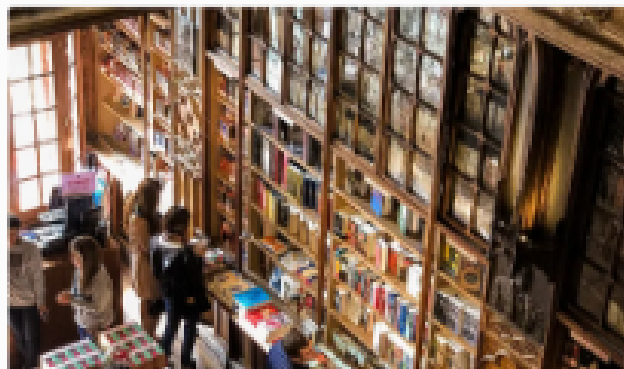
The ghost in the shell : perfect edition, Vol. 1  
Masamune Shiro  
Nicolas Leclercq  
★★★★★ 4 les  
Bonne édition ! Histoires un peu compliquées l'auteur part un  
peu dans son délire parfois (personnages avec personnalité  
marquée)  
Voir la fiche du livre

14,00 €

### Pourquoi acheter vos livres sur notre site ?

Le principe de notre site de vente de livres repose sur l'utilisation des canaux  
modernes d'informations et de commandes à travers un site doté d'une base de  
données bibliographiques d'un million de références, d'une plate-forme logistique  
avec un stock de près de 350 000 références, de l'expertise de ses nombreux  
libraires (pas des algorithmes) et enfin plusieurs milliers de livres chroniques pour  
mieux vous conseiller.

En savoir plus



# PROCESSUS DE VENTE DE LIVRES

La vente de livres est un élément clé pour les éditions du Caribou. Il est donc important de mettre en place un processus efficace pour garantir la vente de livres physiques et électroniques. Cette section du cahier des charges décrira les différentes étapes de ce processus, des achats des livres à la livraison aux clients, en passant par la gestion des stocks et la facturation. Nous examinerons également les fonctionnalités du site internet nécessaires pour faciliter le processus de vente et garantir la satisfaction des clients.



## ***N° 01 -Le client cherche un livre sur le site***

Sur le site internet des éditions du Caribou, le client pourra rechercher et consulter les livres disponibles en utilisant des filtres de recherche tels que le titre, l'auteur, la catégorie, etc. Il pourra également consulter les détails de chaque livre, y compris les informations sur l'auteur, le résumé, les critiques et les images



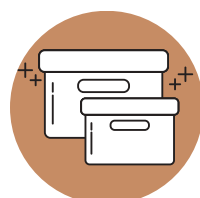
## ***N° 02 -Le client ajoute le livre au panier et paye.***

Il pourra ensuite ajouter les livres choisis à son panier et procéder au paiement en utilisant une variété de options de paiement sécurisées.



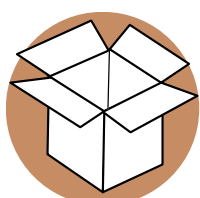
## ***N° 03 -Le vendeur vérifie la disponibilité du livre et l'envoi au client.***

Une fois qu'un client a sélectionné un livre, le vendeur vérifiera la disponibilité du livre en stock et, si le livre est disponible, il procédera à l'envoi du livre au client. Le client recevra une confirmation de commande avec les détails de la commande et un suivi de livraison.



## ***N° 04 -Le distributeur gère le stock et les livraisons pour le vendeur.***

Le distributeur est responsable de la gestion des stocks et des livraisons pour les éditions du Caribou. Il surveillera les niveaux de stock pour s'assurer qu'il y a suffisamment de livres en stock pour répondre à la demande des clients. Il préparera les commandes et organisera les livraisons avec les transporteurs pour s'assurer que les livres arrivent chez les clients dans les délais impartis. Il devra également gérer les retours et les réclamations liées aux livraisons..



## ***N° 05 -Le client reçoit le livre et peut donner son avis sur le site.***

Une fois que le livre est livré au client, celui-ci pourra recevoir le livre et l'examiner. Il aura la possibilité de laisser un avis sur le livre sur le site internet des éditions du Caribou. Cela permettra aux autres clients de voir les commentaires et de prendre une décision d'achat éclairée.

# CONCLUSION

Dans cette étude, nous avons décrit les différentes étapes du processus de vente de livres pour les éditions du Caribou. Nous avons commencé par décrire les étapes de recherche et de sélection des livres pour les clients sur le site internet des éditions du Caribou, en passant par l'ajout des livres au panier et le paiement en ligne. Nous avons ensuite décrit les étapes de vérification de la disponibilité des livres et de l'envoi des livres aux clients, ainsi que la gestion des stocks et des livraisons par le distributeur. Enfin, nous avons abordé la possibilité pour les clients de laisser des avis sur les livres sur le site internet des éditions du Caribou.

La première partie de notre étude a porté sur les fonctionnalités du site internet qui permettent aux clients de rechercher et de consulter les livres disponibles. Nous avons décrit les différents filtres de recherche disponibles, ainsi que les détails des livres. La facilité d'utilisation et la clarté des informations est fondamentale pour garantir la satisfaction des clients.

La deuxième partie de notre étude a porté sur les étapes de paiement et de gestion des commandes pour les clients. Nous avons décrit les différentes options de paiement sécurisées disponibles, ainsi que les étapes de vérification de la disponibilité des livres et de l'envoi des livres aux clients.

La troisième partie de notre étude a porté sur la gestion des stocks et des livraisons. Nous avons décrit les responsabilités du distributeur en matière de surveillance des niveaux de stock, de préparation des commandes et d'organisation des livraisons avec les transporteurs. Nous avons également abordé la gestion des retours et des réclamations liées aux livraisons.

En somme, nous avons décrit un processus efficace pour garantir la vente de livres physiques et électroniques pour les éditions du Caribou. Les différentes étapes décrites dans cette étude, allant de la recherche et consultation des livres à la livraison et la gestion des retours, permettront de garantir une expérience de qualité pour les clients et de maximiser les ventes pour les éditions du Caribou. Les fonctionnalités du site internet décrites ici contribueront également à faciliter le processus de vente et à garantir la satisfaction des clients.