

OC Pizza



Spécifications fonctionnelles

Objet du document :

Ce document permet de dégager les règles de gestion fonctionnelles, il comprend :

- les différents acteurs interagissant avec le système proposé
- le descriptif des fonctionnalités
- les règles de gestion fonctionnelles
- le cycle de vie des commandes

Contexte

La société OC Pizza est un jeune groupe de pizzeria en plein essor et 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 la fin de l'année. Un des responsables du groupe a pris contact avec nous afin de mettre en place un système informatique, déployé dans toutes ses pizzerias. OC Pizza a déjà fait une petite prospection et les logiciels existants qu'il a pu trouver ne lui conviennent pas.

Objectifs

L'application que nous proposons permet d'être plus efficace dans la gestion des commandes, de leur réception à leur livraison en passant par leur préparation. Notre outil permet :

- de suivre en temps réel les commandes passées et en préparation ;
- de suivre en temps réel le stock d'ingrédients restants pour savoir quelles pizzas sont encore réalisables ;
- de proposer un site Internet pour que les clients puissent :
 - passer leurs commandes, en plus de la prise de commande par téléphone ou sur place,
 - payer en ligne leur commande s'ils le souhaitent – sinon, ils paieront directement à la livraison
 - modifier ou annuler leur commande tant que celle-ci n'a pas été préparée
- de proposer un aide mémoire aux pizzaiolos indiquant la recette de chaque pizza

Contraintes

- La variété du système de prise de commande nécessite l'utilisation informatique par des personnes maîtrisant (le personnel) ou non (les clients) ce système ce qui implique de l'adapter à des profils utilisateurs.
- Le suivi en temps réel implique une saisie lors de chaque changement de statut de la commande.
- Mis en place d'un système de paiement en ligne (système externe), pour ceux qui souhaitent l'utiliser.
- Possibilité d'annulation de commande (si non commencée) ce qui complique la gestion de stock.
- Le multi-agences, implique la gestion des établissements (prise de commande en ligne), la gestion de multi-bases de données.
- La demande d'efficacité dans la gestion des commandes, implique une gestion de plannings employés pour la fabrication et pour la livraison, et la gestion du temps afin d'accorder au mieux la fabrication avec la livraison.
- La mise à jour en temps réelle du statut des commandes implique que le système s'installe sur différents support (exemple pc dans un bureau pour la réception du stock marchandises, tablette dans l'atelier de fabrication, et smartphone lors des livraisons)

Acteurs/Rôles interagissant avec le système

Nous totalisons 6 acteurs principaux et 1 acteur secondaire. Dans tous les cas les 6 acteurs principaux devront être connectés se voir afficher une version de l'application correspondant à son rôle.

- **Le/La responsable de toutes les pizzerias** doit pouvoir avoir une vue d'ensemble de ses pizzérias. Responsable d'un jeune groupe en plein essor, il accèdera à des statistiques d'ensembles et des statistiques individualisées par boutique.
Etant spécialisé dans la livraison et la vente à emporter, il pourra analyser ses différentes données de manière séparée ou groupée.
A tout moment il pourra jouer un des rôles ci-dessous.
- **Le/La manager d'une pizzeria** doit pouvoir accéder à toutes les différentes statistiques accessible par le responsable de toutes les pizzerias, mais uniquement dans le cadre de sa boutique.
Il pourra créer et gérer la carte de ces pizzas ainsi que leur composition, tarifs et promotions.
Il pourra suivre en temps réel les commandes de sa pizzeria afin de manager son équipe en plaçant son personnel aux points d'activités nécessaires et stratégiques.
Pour être efficace, le stock sera géré en temps réel et proposera une liste de commandes d'ingrédients, que le manager adaptera en fonction de ses réels besoins.
Il gèrera les éventuels dysfonctionnements qui pourraient survenir lors du traitement du paiement par les services externes.
A tout moment il pourra jouer un des rôles ci-dessous.
- **Le/La pizzaiolo** pourra suivre les commandes en temps réel afin de réaliser le travail nécessaire. Il pourra gérer le statut (de non traité à en cours, de en cours à en attente de livraison) de ses commandes afin que le suivi en temps réel soit efficace, ce qui permettra la mise à jour en temps réel de la carte des pizzas disponibles, des possibilités d'annulations de commandes, du stock des ingrédients, des livraisons, des règlements et de la gestion du personnel.
Il bénéficiera également d'un accès aux recettes des pizzas.
A tout moment il pourra jouer un des rôles ci-dessous.
- **Le/La Standardiste d'une pizzeria** doit pouvoir répondre au téléphone, accueillir le public, et éventuellement enregistrer les commandes qui en découlent. Afin d'être plus réactif à la prise de commande, chaque point de

vente gèrera uniquement la prise de ses propres commandes, ce qui limitera le temps d'attente entre les clients au téléphone et ceux sur place.

Il pourra annuler une commande si elle n'est pas commencée.

Il pourra suivre les commandes et faire évoluer leur statut en temps réel (de en cours de livraison à livrée, de non traitée à annulée, de non réglée à réglée) en gérant la vente sur place, ainsi que le paiement des commandes lorsque nécessaire.

Il peut également être amené à jouer un des rôles ci-dessous.

- **Le/La livreur** pourra suivre les commandes en temps réel afin d'organiser ses livraisons. Il pourra gérer le statut des commandes (de en cours de livraison à livrée, de non-réglée à réglée) ainsi que le paiement des commandes lorsque nécessaire afin que le suivi en temps réel soit efficace.

Il peut jouer le rôle de client également.

- **Le client (ou client potentiel)** doit pouvoir consulter les produits disponibles. Il peut éventuellement passer une commande en ligne, par téléphone ou sur place.

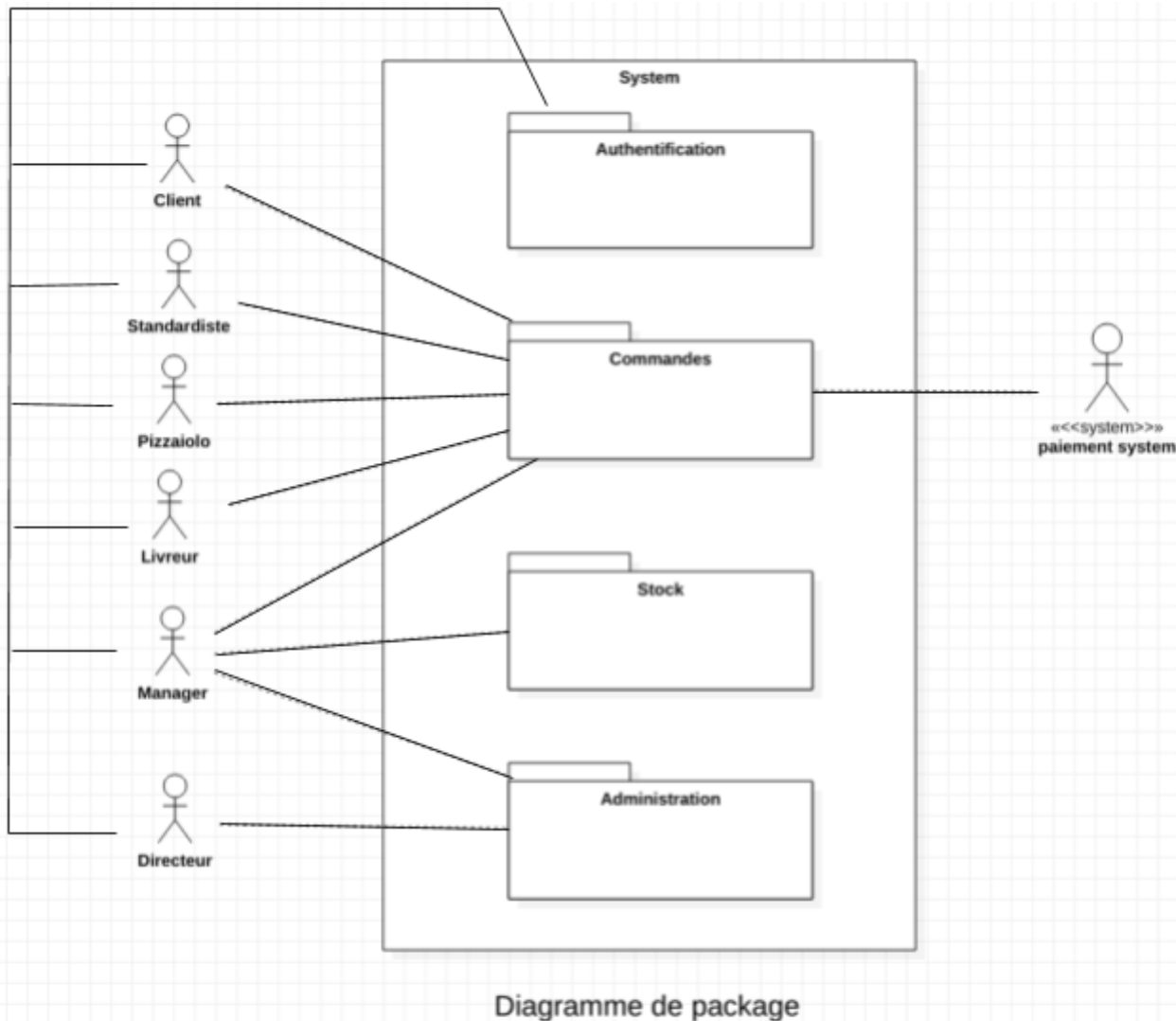
Le côté "jeune groupe en plein essor" lui permettra de régler en ligne, avec différents moyens modernes de paiement.

Il peut également annuler une commande qui n'est pas en cours de fabrication.

Il pourra gérer son compte "client" et mettre à jour ses différentes informations de livraisons, facturation, personnelles et bancaires. Il pourra enfin consulter son historique de commandes.

Toute personne travaillant pour OC Pizza possède un compte. De ce fait tout employé peut en dehors de ses heures de travail, se servir de son compte comme un client "bêta", et avoir accès à toutes les fonctionnalités disponibles pour les clients. A aucun moment un employé ne pourra modifier avec les fonctionnalités d'un employé, les commandes qui lui appartiennent.

Description du système : diagramme de package



L'authentification :

L'authentification est nécessaire pour l'utilisation de l'application. Elle n'est cependant pas obligatoire pour le client tant qu'il ne valide pas sa commande, il devra cependant se connecter s'il souhaite valider sa commande, visualiser son historique de commande, son compte "client", et tout autre paramètre et statistique.

Pour tous les autres acteurs l'authentification devient obligatoire. Chaque acteur se verra proposer une version de l'application en fonction du rôle qui lui est attribué. Par exemple un standardiste n'aura accès qu'à la saisie de commande, à la modification du statut en "livré" et à la mention "payée" ou "non traitée" en "annulée", le pizzaiolo lui pourra modifier le statut à "en cours de réalisation", "réalisé" En fonction de son rôle le manager aura accès à la gestion de stock lors de sa connection, à la gestion de ses employés, ou aux statistiques ...

Commandes :

Le package commandes comprendra tout ce qui concerne les commandes, depuis la création de la carte (avec composition et tarif), puis de la création des commandes en passant par leurs modifications de statuts, leur règlement et leur livraison.

Stock :

Le package stock permettra la gestion des commandes de fournitures, et leurs réceptions. Il comprendra également la gestion d'incrémentation en cas d'annulation de commande et de décrémentation en cas de commande.

L'administration :

Ce package permettra la gestion du personnel et de ses droits sur le site. C'est depuis ce package que l'on aura accès aux différentes statistiques

Descriptif des fonctionnalités : diagramme d'utilisation



Les fonctionnalités attendues côté client :

- Passer une commande : en passant une commande le client aura donc accès à la carte à pizzas (mise à jour en temps réelle) afin de composer sa commande. Il pourra mettre les pizzas de son choix dans son panier en attendant de valider sa commande et ses informations de livraison.
- Créer un compte "client" : le client pourra créer son compte "client" à tout moment avant la validation de sa première commande.
- S'authentifier : le client pourra s'authentifier avant de créer une commande. S'il ne l'a pas fait lors de la validation de sa commande, le système le dirigera vers l'authentification avant qu'il puisse la valider. Une fois authentifié cette commande devient "se déconnecter".

- Gérer son compte "client" : le client pourra gérer ses informations "client" de livraison, facturation, informations personnelles et bancaires, et visualiser son historique de commandes.
- Modifier le statut d'une commande : le client pourra modifier ou annuler sa commande "non traitée", et suivre l'état de ses commandes en cours.

Les fonctionnalités attendues côté personnel :

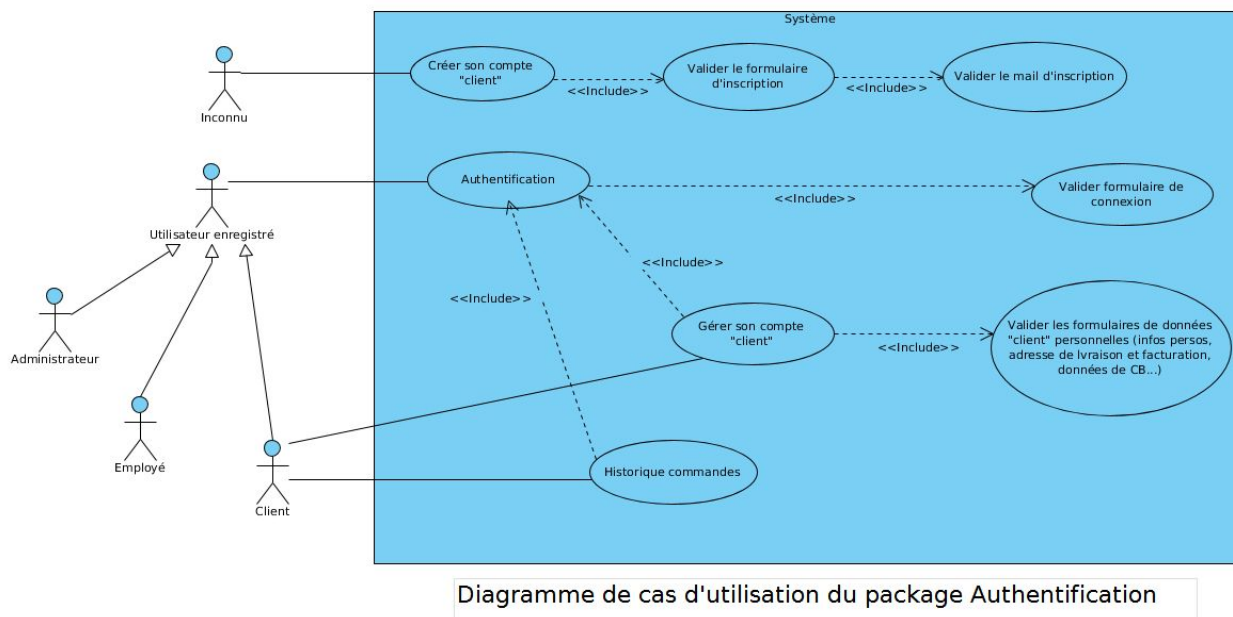
- S'authentifier : le personnel devra être identifié afin de pouvoir accéder aux fonctionnalités nécessaires à son travail. Sans authentification le personnel se retrouvera dans le rôle de client. Une fois authentifié cette commande devient "se déconnecter".
- Passer une commande : le standardiste pourra passer une commande lorsqu'un client commandera par téléphone ou sur place. Il pourra restituer les commandes à emporter et valider le règlement des commandes non réglées.
- Modifier le statut d'une commande : le personnel pourra modifier le statut d'une commande, chaque poste sera autorisé à passer le statut d'un certain niveau à un autre, en fonction de son rôle. Le standardiste pourra également annuler une commande non traitée. Le pizzaiolo aura accès à la composition de chaque pizza présente dans la commande.

Les fonctionnalités attendues côté administration :

- Gérer son personnel : le directeur pourra créer les comptes de ses managers afin de leur donner les droits nécessaires à leur poste. La création d'un compte implique l'envoi d'un mail au manager, avec ses identifiants nécessaires à l'authentification (il n'y a pas de mail de validation de création de compte). Chaque manager pourra gérer les comptes de ses employés de la même manière.
- Afficher les statistiques : le directeur et les managers auront accès aux statistiques de ventes de pizzas, avec possibilités d'analyse séparées ou conjointes, des ventes à emporter et livrer. Les managers, eux, accéderont aux mêmes informations mais uniquement celles concernant leur point de vente.
- Gérer la carte à pizza : le manager pourra créer sa carte à pizza, la modifier, créer ses tarifs et promotions éventuelles.
- Gérer les fournitures : le manager pourra éditer et modifier la liste des commandes de fournitures par fournisseurs, passer ses commandes, rectifier le stock au besoin et enregistrer les réceptions mettant le stock à jour.

Règles de gestions fonctionnelles : diagramme de cas d'utilisation interne

L'authentification:



Cas n° 1

Nom : Créer un compte "client" (package « Authentification »)

Acteur(s) : Personne inconnu au site OC Pizza

Description : L'inscription sur le site est réservée à tout éventuel "client" n'ayant jamais enregistré de "compte client" avec son adresse mail. Elle devient obligatoire à tout client inconnu souhaitant valider une commande. Les employés de OC Pizza n'utilisent pas "Créer son compte client", leur compte sera créé depuis une autre fonction.

Auteur : Sandrine

Date(s) : 26/03/2019 VI

Pré-conditions : L'adresse mail utilisée pour l'inscription ne devra pas avoir été utilisée pour l'inscription d'un autre compte. Elle devra être utilisable.

Démarrage : L'utilisateur a demandé la page « Créer un compte client »

DESCRIPTION

Le scénario nominal

1. **Le système** fait appel au cas d'utilisation interne "Renseigner ses données".
2. *L'utilisateur* renseigne ses données personnelles dans le formulaire et demande sa validation.
3. **Le système** analyse la validité des données et valide l'inscription. Il enregistre les données en base de données, et stock l'information "compte en attente de validation". Il envoie un email de confirmation d'inscription avec un lien de validation. enfin Il retourne sur la page précédant la demande de création de compte (la page d'accueil) et fait appel au cas d'utilisation interne "Valider le mail d'inscription".
4. *L'utilisateur* valide le mail d'inscription en cliquant sur le lien de validation, afin de valider la création de son compte.
5. **Le système** enregistre la validation du compte créé (en base la mention "compte en cours de validation" passe à "compte validé"), connecte l'utilisateur et affiche les fonction "gérer mon compte client" et "historique commandes"

Les scénarios alternatifs

- 2.a *L'utilisateur* décide de quitter la création du compte. Il revient sur la page précédant cette demande ou sur la page d'accueil.
- 3.a Le système ne valide pas les informations saisies, et retourne le formulaire complété par les informations précédentes, il affiche un message d'erreur explicatif sous chaque ligne du formulaire dont les données sont invalides. le scénario reprend au point 2.
- 4.a *L'utilisateur* décide de ne pas cliquer sur le lien de validation.

Les scénarios d'exception

- 3 **Le système** tente d'envoyer le mail à une adresse inexistante. Le système retourne à l'écran d'accueil et n'affiche pas de fonction supplémentaire.

Fin :

- Scénario nominal : sur connexion de l'utilisateur par le système, après le point 5 (affichage des fonctions "gérer mon compte" et "historique commandes").
- Scénario alternatif : aux points 2 et 4, sur décisions de l'utilisateur.
- Scénario d'exception : après le point 3 l'envoi du mail échoue.

Post-conditions :

- Scénario nominal : les informations utilisateur sont stockées en base avec la mention "compte validé".
- Scénario alternatif : au point 4a les informations stockées en base contiennent la mention "compte en cours de validation".
- Scénario d'exception : au point 3a les informations stockées en base contiennent la mention "compte en cours de validation".

COMPLEMENTS**Ergonomie**

Le mail de validation doit contenir un lien qui connectera directement l'utilisateur, ce qui lui évitera de re-saisir ses informations.

Problèmes non résolus

Une adresse email saisie dans le bon format mais inexistante ne pourra pas être vérifiée avant l'enregistrement en base, et rendra le compte inutilisable.

Points à confirmer avec le client

- La dispersion géographiques des points de vente n'est pas précisée, ce qui laisse penser que les compositions peuvent variées selon l'emplacement afin de proposer une carte plus stratégique. Un point de vente dans un quartier chic ne proposera sans doute pas la même carte qu'un point de vente en zone scolaire. Nous avons donc laisser la composition des cartes à pizzas sous la responsabilité du manager du point de vente.