

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 leur saisie 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-agence, implique la gestion des établissement (prise de commande en ligne), la gestion de multi-stock.

La demande d'efficacité dans la gestion des commandes, implique une gestion de planning pour la fabrication et pour la livraison, et la gestion du temps afin d'accorder au mieux la fabrication et 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 souhaitera 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 évoquées plus haut, 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 afin de manager son équipe en plaçant son personnel au 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.

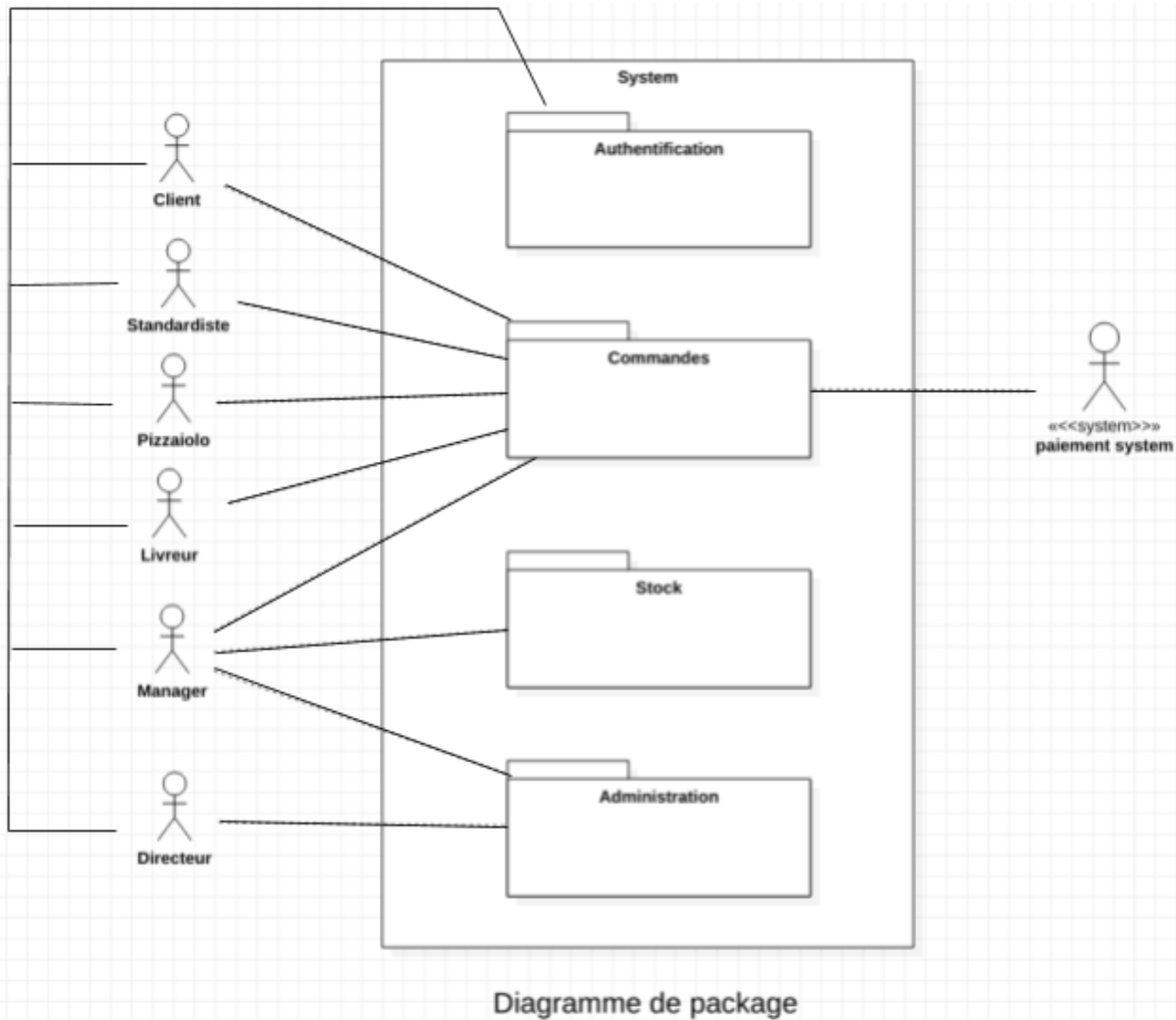
- **Le/La livreur** pourra suivre les commandes en temps réel afin d'organiser ses livraisons. Il pourra gérer le statut des commandes (de en cours de livraison à livrée, de non-réglée à réglée) ainsi que le paiement des commandes lorsque nécessaire afin que le suivi en temp réel soit efficace.
Il peut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

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 identifier 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. 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 même 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:

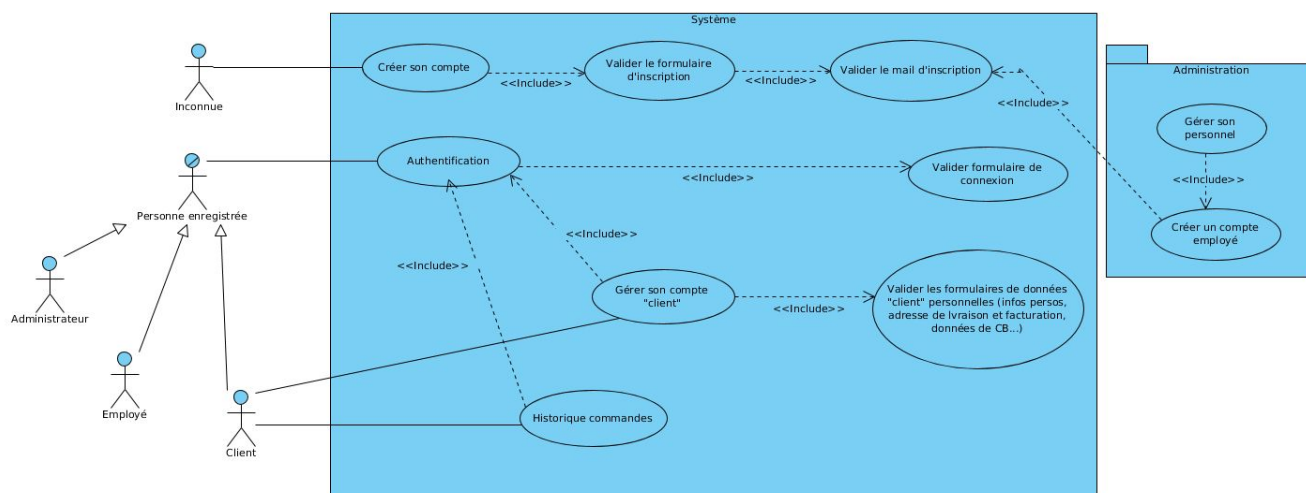


Diagramme de cas d'utilisation du package Authentification

Cas n° 1

Nom : S'inscrire (package « Authentification »)

Acteur(s) : Personne inconnue au site

Description : L'inscription sur le site est réservé à toute personne n'ayant jamais enregistré de compte avec son adresse mail. Elle est obligatoire pour tout utilisateur employé par la société OC Pizza. Elle devient obligatoire à tout client inconnu souhaitant valider une commande.

Auteur : Sandrine

Date(s) : 26/03/2019 V1

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

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

•

-

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.