

Domaine : Clients institutionnels Le 02 juin 2020

Projet : Informatisation de la société de M.Pilaf

**Cahier des charges**

***Version 1.3***

**Nom du projet ou de l’application: Informatisation de la société PILAF**

**Référence : Consultation du 19 avril 2020**

**Version(s) :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Version | Date | Rédacteur(s) | Statut | Commentaires |
| 1.0 | Avril 2012 | J. Jouannaud | A valider | Version initiale |
| 1.1 | Février 2020 | A.Audoin | A valider |  |
| 1.2 | Avril 2020 | A.Audoin, M-M.Taconet, Q.Guillin | A valider |  |
| 1.3 | Juin 2020 | M-M Taconet, A.Audoin | A valider |  |

**Diffusion :**

|  |  |
| --- | --- |
| Direction générale |  |
| Info@CTION |  |
|  |  |
|  |  |

# SOMMAIRE

1. [Contexte du projet 3](#_TOC_250021)
   1. [Faits générateurs et descriptif du projet 3](#_TOC_250020)
   2. [Objectifs et apports attendus 3](#_TOC_250019)
      1. Objectifs 3
      2. Les apports attendus 3
2. [Description générale du projet 4](#_TOC_250018)
   1. [Rappel de l’existant 4](#_TOC_250017)
   2. [Périmètre et limites du projet 4](#_TOC_250016)
   3. [Les grandes fonctionnalités 4](#_TOC_250015)
3. [Description détaillée 5](#_TOC_250014)
   1. Les informations saisies par l’utilisateur 5
      1. Informations saisies par les utilisateurs techniciens de la branche retraite 5
      2. Informations saisies par les clients de la branche retraite 5
      3. Informations saisies par les administrateurs des applications de relation client 5
   2. L’enchaînement des fonctionnalités 6
      1. Au niveau de la Campagne Initiale d’abonnement 6
      2. Au niveau du portai 6
      3. Au niveau des envois d’informations 6
      4. Au niveau de la gestion des préférences d’abonnement 6
   3. Les informations nécessaires issues des systèmes d’information 6
   4. Les traitements et calculs effectués par les fonctionnalités 6
   5. Les résultats attendus 6
   6. Les volumes impliqués 6
   7. Description des indicateurs de pilotage 6
   8. Règles de contrôle interne 6
   9. Interfaces avec les autres systèmes 6
4. [Description des contraintes 7](#_TOC_250013)
   1. [Interdépendance des fonctionnalités 7](#_TOC_250012)
   2. [Reprise du passé 7](#_TOC_250011)
   3. [Contraintes organisationnelles 7](#_TOC_250010)
   4. [Contraintes de sécurité 7](#_TOC_250009)
   5. [Contraintes de performance, de fiabilité et de disponibilité 7](#_TOC_250008)
   6. [Contraintes techniques 7](#_TOC_250007)
   7. [Contraintes qualité 7](#_TOC_250006)
   8. [Contraintes de service 8](#_TOC_250005)
   9. [Charte graphique 8](#_TOC_250004)
5. [Calendrier 8](#_TOC_250003)
6. [Annexes 8](#_TOC_250002)
   1. [Documents de référence 8](#_TOC_250001)

Message envoyé pour une campagne d’abonnement aux services. 8

Message envoyé suite à une modification de carrière 8

* 1. [Glossaire et abréviations 8](#_TOC_250000)

# Contexte du projet

## Faits générateurs et descriptif du projet

La société de M.Pilaf est une petite entreprise locale commercialisant des produits Bio qui possède un chiffre d’affaires de 7.5 millions d’euros et d’environ 300 à 500 clients. Elle se situe à Limoges et est composée d’un dirigeant et 15 employés.

Les données sont gérées principalement sous word et excel. M.Pilaf souhaiterait moderniser la transmission des informations des activités au sein de son entreprise, ainsi que celles concernant les relations clientèles et fournisseurs.

## Objectifs et apports attendus

* + 1. **Objectifs**

Le nouveau système doit permettre à optimiser la gestion de plusieurs activités de l’entreprise : personnel, horaires, paye, fournisseur, achat, vente, caisse, stocks et produits.

Il doit aussi mettre en place le fonctionnement de fidélité aux clients, leur proposant un compte et une carte de fidélité.

Le logiciel doit pouvoir fonctionner tous les jours pour permettre aux clients de consulter les informations sur les produits et leur compte. Mais aussi pour les personnels de gérer les activités internes de l’entreprise.

* + 1. **Les apports attendus**

Le projet a plusieurs objectifs :

1. Automatiser la gestion du stock des produits, l’enregistrement, la mise en catalogue des produits à vendre.
2. Automatiser la mise en catalogue des produits des fournisseurs et des produits internes. III.Proposer un système de vérification automatique des transactions de la caisse.

IV.Identifier les clients finaux en leur remettant une carte et un compte de fidélité. V.Permettre la gestion des factures, paiement ainsi que virement, aux fournisseurs. VI.Assurer les bons de commande et les réceptions de produits auprès des fournisseurs. VII.Informatiser le statistique de ventes et automatiser la gestion de vente.

1. Permettre la gestion du personnel, des horaires et de la paye.
2. Proposer un système de gestion des horaires des personnels en prenant en compte le système de fonctionnement de badge.
   1. ntégrer l’ensemble de l’application dans une sécurité transactionnelle n’autorisant que les personnes identifiées.

# Description générale du projet

## Rappel de l’existant

L’entreprise de M.Pilaf n’a pas d'infrastructure informatique très poussé. On peut dénombrer :

* + - Un équipement réduit pour Mme.Flotte, la secrétaire de la société, qui comporte une machine classique avec une suite de logiciel comme word et excel lui permettant de faire le stricte nécessaire.
    - La responsable des caisses, Mme. Double, a juste une caisse électronique pour lui permettre de savoir précisément l'état de la trésorerie. De même l’enregistrement à la caisse présente souvent des erreurs de saisie.
    - Quant à M.Billet, les commandes s’effectuent principalement par email.

Ces fonctions ne peuvent être ré-utilisées et doivent être améliorées. Néanmoins tout en respectant les règles d’organisation de l’entreprise.

## Périmètre et limites du projet

Le projet est la mise en place d’une première version de la gestion alternative des clients, personnels, horaires, paye, fournisseurs, achats , vente, caisses, stocks et produits.

Il sera limité à l’utilisation interne de la société sauf la fonctionnalité client qui est exceptionnelle. L’accès au service de toutes activités doit être assuré par une identification mais pour la consultation du catalogue des produits destinés aux clients, est à libre accès.

## Les grandes fonctionnalités

Les grandes fonctionnalités sont :

* La fidélisation des clients
* La gestion des fournisseurs
* La gestion des achats, des produits, de la vente et des stocks (réception des produits et leur mise en rayon) qui sera gérée par le gestionnaire et le cadre commercial de l’entreprise
* La gestion des horaires, la paye et des personnels qui sera faite par la secrétaire
* La gestion de la caisse qui sera saisie par la responsable des caisses

# Description détaillée

## Description des attentes et des fonctionnalités :

Afin de pouvoir utilisé l’application, l’employé doit se connecter avec l’identifiant donné par l’administration (un nom suivi d’un chiffre, par exemple dupuy1) et un mot de passe.

Les employés n’ont accessibles qu’aux fonctionnalités en rapport avec leur poste donné.

Le tri des informations recherchées peut être croissant, décroissant, plus récent ou moins récent.

Le filtre dépend des fonctionnalités.

Les modifications et créations des données seront conservées et contiennent la date, l’heure et l’employé responsable de ces changements et d’ajouts. Une historique des modifications seront aussi présentes.

Afin d’éviter le maladroit de manipulation technique, le choix de suppression d’éléments de la liste et d’annulation auront un message de type : « Etes-vous sûr de vouloir supprimer/annuler ? »

Lors des saisies des informations (qu’il soit pour la création ou pour la modification), les données seront automatiquement enregistrées au fur et à mesure de la saisi en tant que brouillon, ce n’est que quand le bouton enregistrer est cliqué qu’un enregistrement définitive sera pris en compte. En cas de problème technique, par exemple une coupure d’électricité, les saisies sont conservées et peuvent être reprendre.

**Les produits**

L’enregistrement du produit sera effectué par le cadre commercial de l’entreprise avec l’aide du catalogue de produits fournisseur.

Un produit appartient à une ou plusieurs catégories suivantes (liste des catégories de la chaîne BIOCOOP) : Boissons alcoolisées, compléments alimentaires, cosmétiques, épicerie salée, épicerie sucrée, fruits et légumes, hygiène féminine, produits d’entretien, produits de la mer, rayon frais, surgelés, viande et vrac.

Un produit, identifié par une référence, ne peut qu’appartenir à un rayon et une étagère.

Ces derniers sont modifiables si la société souhaite changer l’emplacement du produit.

Les informations d’un produit sont : prix de vente (HT et TTC), TVA, prix d’achat (prix de vente par le fournisseur), description sur les informations nutritionnelles et des ingrédients, quantité en stock, image, code-barre, label, type, nutri-score, région et pays de provenance.

L’information sur la quantité en stock du produit sera mise à nulle au départ et ne sera automatiquement modifiée dès que le stock reçoit le produit.

Tous les champs doivent être obligatoirement remplis sauf le label, les promotions, les descriptions, le nutri-score, le pays, la région et l’image.

Lorsqu’un produit est enregistré, la liste des produits et la date d’ajout seront automatiquement mis à jour.

Quant au catalogue produit pour les clients, seules les informations non visibles sont : l’historique des promotions, le prix d’achat, le numéro de rayon, le numéro d’étagère et la référence.

Choix de filtre : référence, désignation, catégories, fournisseur, prix, date de promotion (début et fin).

**Les fournisseurs**

Un fournisseur est identifié par un numéro ID unique. Il appartient à une société, des catégories (liste des catégories des produits). Il a une image, un nom, une adresse (contenant une voie, un code postal, une ville et un pays), un site web, un email, un numéro de téléphone, un numéro de fax, des contacts et les informations de paiements (numéro de compte, nom de la banque et nom du titulaire du compte.

La consultation des dates et horaires de RDV et le catalogue des produits fournisseurs sont possibles à partir de la fonctionnalité fournisseur.

Les informations nécessaires à la création d’un fournisseur sont : le nom, la société, les catégories, l’adresse, le site web, l’email et le numéro de téléphone.

Choix de filtre : numéro ID, fournisseur, catégories, code postal, ville, date RDV.

**Le catalogue produits fournisseurs**

Un catalogue produits fournisseurs contient : un numéro identifiant unique, un nom, un fournisseur, une collection, un ou plusieurs catégories (liste similaire à celle des produits internes), la date de distribution du catalogue, une image, une pièce jointe de la version papier du catalogue et une liste des produits fournisseurs.

Le produit fournisseur est présenté par un identifiant référence produit fournisseur (qui est différent des produits internes), une image, une désignation, un ou plusieurs catégories (liste similaire à celle des produits internes), une information de conditionnement, une quantité, un prix HT, un prix TTC, un TVA, une remise et une quantité minimum pour la remise.

Un catalogue doit obligatoirement avoir un nom, un fournisseur, une collection, un ou plusieurs catégories et une date de distribution du catalogue.

Choix de filtre : numéro, nom, collection, catégories, fournisseur, date de distribution du catalogue et date d’ajout/création catalogue.

**Les clients**

Un client adhérent possède un compte client et une carte de fidélité. Dans le compte, on y trouve leur numéro identifiant, le solde de la carte, le numéro de la carte, un code-barre correspondant à la carte et un fichier image contenant le formulaire adhésion en papier.

Concernant les données d’un client, on connaît ces informations suivantes : civilité, nom, prénom, email, téléphone, date de naissance, adresse (voie, code postal, ville, pays) et les choix de recevoir ou non des informations de promotions par email et/ou téléphone.

Toutes informations pour la création d’un compte client est obligatoire sauf le choix d’abonnement (recevoir des informations de promotions par email et/ou téléphone).

La carte de fidélité peut être compléter dès que le client reçoit leur carte auprès de la caisse ou service client au magasin.

L’employé a la possibilité de modifier les données d’un compte client (sauf mot de passe) seulement dans le cas où le formulaire adhésion papier est déposé (ceci enregistré dans l’historique de modification sert comme preuve d’exactitude des informations saisies).

Choix de filtre : numéro, civilité, nom, prénom, code postal, ville, date adhésion.

**Les personnels**

Choix de filtre : date d’entrée, date sortie, poste, identifiant, civilité, nom, prénom, nationalité, code postal, salaire.

## Les informations nécessaires issues des systèmes d’information

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom** | **Nature** |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |

* 1. **Les traitements et calculs effectués par les fonctionnalités**

Prix du produit après application de promotion = prix de vente initial - (prix de vente initial \* pourcentage de promotion)

Prix de vente TTC = Prix de vente HT + (Prix de vente HT \* TVA)

## Les résultats attendus

*Néant.*

## Les volumes impliqués

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Domaine** | **Démarrage** | **A deux ans** | **A cinq ans** |
| **Clients** | 300-500 |  |  |
| **Fournisseurs** 50-100 | | | |
| **Employés** | 15 |  |  |
| **Produits** 4 000 références | | | |
| **Vente** 300 000€ | | | |

* 1. **Description des indicateurs de pilotage**

*Néant.*

## Règles de contrôle interne

*Néant.*

## Interfaces avec les autres systèmes

*Néant.*

# Description des contraintes

## Interdépendance des fonctionnalités

La fonctionnalité produit sera liée à la fonctionnalité stock pour avoir accès à la quantité disponible en stock. Mais aussi à la fonctionnalité fournisseur pour l’accès à la liste des fournisseurs.

La fonctionnalité catalogue produits fournisseurs est aussi accessible depuis la fonctionnalité fournisseur.

## Reprise du passé

*Néant.*

## Contraintes organisationnelles

Quel que soit le poste de travail, chaque personnel doit se connecter pour avoir accès à la modification selon la fonctionnalité qu’il s’occupe.

Le dirigeant, aura un visuel sur toutes les valeurs importantes comme la trésorerie de l’entreprise, le gain de la journée, l’approvisionnement (stocks, distributions, consommation, mise au rebut, réception de produits), l’ajout de nouveaux articles, le recrutement, les personnels, les horaires, la paye, les factures et les commandes.

La secrétaire, aura une interface de gestion du personnel.

Le gestionnaire quant à lui, aura une interface d’aide à la gestion des stocks avec le nombre de produit encore en rayon et le nombre encore en stocks.

Le cadre commercial de l’entreprise, aura qu’en a lui un accès à distance sécurisé à son interface pour faire des bilans au dirigeant des bons de commandes effectués (cela augmentera le workflow), et une interface interne au système de l'entreprise avec les commandes validées et leurs états actuels. (En livraison, En Stock, En Rayon)

Les clients n’ont pas accès aux fonctionnalités internes sauf leur propre compte inscrit et la consultation de catalogue des produits internes.

## Contraintes de sécurité

Principalement, il faut veiller à ne pas divulguer sur les courriels envoyés aux clients et aux fournisseurs, d’informations personnelles ou confidentielles.

## Contraintes de performance, de fiabilité et de disponibilité

Disponibilité en langue française et anglaise. Utilisation ergonomique.

Importation de la liste des pays.

## Contraintes techniques

Enregistrement des ventes de plusieurs caisses en parallèle et de réceptions des produits. Connexions d’une centaine de clients à un même moment.

## Contraintes qualité

*Néant.*

## Contraintes de service

Un service client est disponible par mail en cas de :

* de dysfonctionnement de l’application
* d’événements qui peuvent survenir dans le SI et qui impactent la bonne marche du logiciel Afin de mieux comprendre le problème, il est favorable de préciser dans le mail tous détails décrivant le problème (capture d’écran, modèle d’appareil, l’erreur apparue,...) mais aussi un numéro de téléphone en cas de besoin de plus de précision si nécessaire.

## Charte graphique

*Néant.*

# Calendrier

Cf : Cliquez ici pour voir la planification.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Étape de l’étude** | **Acteur(s)** | **Date** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Annexes

## Documents de référence

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Document** | **Nom** | **Nature** |
| Expression des besoins | EB\_PILAF | word |
| Toutes les uses cases | UC | dossier |
| Toutes les maquettes | Maquettes | dossier |
| Estimation des charges | Estimation des charges | excel |
| Planification du USE CASE | Planification du USE CASE | gantt |

## Glossaire et abréviations

*Néant.*