

Cahier des Charges – Plateforme de Gestion de Promotion et Fidélité

1. Contexte et Objectifs

Les entreprises cherchent à attirer de nouveaux clients et fidéliser leur clientèle existante.

Les outils traditionnels (cartes papier, promotions locales) sont fragmentés et inefficaces dans un contexte digitalisé.

Objectif du projet :

- Mettre en place une **plateforme digitale intégrée** permettant aux commerces (shops) de gérer leurs **campagnes de promotion** et leurs **programmes de fidélité**, avec un suivi statistique complet.
- Offrir au grand public une **application mobile unique** pour accéder aux promotions, gérer leurs cartes de fidélité et, en option, disposer d'une **carte physique unique** utilisable dans tous les commerces partenaires.

2. Public cible

- **Commerces (shops)** : PME, grandes surfaces, franchises, boutiques indépendantes.
- **Clients finaux (consommateurs)** : population urbaine connectée (18–50 ans), recherchant de la praticité et des offres attractives.
- **Écosystème partenaires** : intégration avec POS externes et notre outil **By+ Shop**.

3. Fonctionnalités principales

3.1 Interface Web (pour les commerces)

1. **Gestion des contacts (clients)**
 - Import manuel ou via fichier Excel.
 - Segmentation (clients actifs, nouveaux, réguliers).

2. Catalogue produits & catégories

- Enregistrement manuel ou par import.
- Gestion des variantes (taille, couleur, ...).

3. Création de campagnes promotionnelles

- Lier à une ou plusieurs boutiques.
- Sélection des produits concernés.
- Paramètres configurables :
 - Type de remise (montant fixe ou %).
 - Date de début et de fin.
 - Conditions spécifiques (quantité minimale, panier minimum).
- Option de **publication ciblée** (clients existants) ou **diffusion élargie** (grand public).

4. Suivi & reporting des campagnes

- Nombre de personnes touchées.
- Ventes générées depuis lancement.
- Nouveaux clients obtenus.
- ROI estimé.

5. Gestion des programmes de fidélité

- Définition des conditions d'éligibilité (ex : X achats, montant cumulé, ...).
- Attribution et suivi des cartes fidélité (par client, par boutique).
- Intégration avec les ventes réalisées (via POS connecté ou saisie manuelle).
- Suivi temps réel des points, niveaux ou avantages acquis.

3.2 Application mobile (grand public)

1. Gestion utilisateur

- Inscription (email, téléphone, réseaux sociaux).
- Authentification sécurisée.

2. Accès aux promotions

- Liste des campagnes en cours (par boutique, par catégorie, par géolocalisation).
- Historique des promotions consultées et utilisées.

3. Cartes de fidélité virtuelles unifiées

- Une seule application pour toutes les cartes.
- Affichage des avantages et points accumulés.
- Demande d'émission de **carte physique unique** (option payante).

4. Historique d'achats et de fidélité

- Suivi des transactions liées aux promotions.
- Historique d'utilisation des cartes fidélité.

5. Expérience utilisateur simplifiée

- QR code/NFC pour valider promotions et fidélité en boutique.
- Notifications push pour les campagnes en cours et les avantages acquis.

3.3 Interopérabilité & API

- Mise à disposition d'APIs pour intégrer :
 - POS tiers (import automatique des ventes).
 - Notre outil POS **By+ Shop** (interopérabilité native).
- Synchronisation temps réel des ventes pour :
 - Mise à jour des points fidélité.
 - Calcul automatique des remises appliquées.

4. Architecture technique

1. **Backend (API + Core Business Logic)**
 - Framework robuste (Laravel, Node.js).
 - Base de données relationnelle (PostgreSQL).
 - Redis pour la gestion des sessions et notifications en temps réel.
2. **Frontend Web (interface commerces)**
 - Vue.js
 - Responsive et optimisé multi-devices.
3. **Application Mobile (grand public)**
 - React Nativ (Android + iOS).
 - Fonctionnalités offline/online.
 - Intégration NFC/QR code.
4. **Sécurité & conformité**
 - Authentification forte (JWT + OTP SMS/email).
 - RGPD / APDP (protection des données personnelles).
 - Sauvegardes automatiques journalières.

5. Parcours utilisateurs

Parcours commerce

1. Connexion → Import catalogue produits.
2. Création d'une campagne promo (ex : -20% sur chaussures du 10 au 15).

3. Diffusion ciblée → envoi à ses clients + diffusion publique.
4. Suivi en temps réel des ventes générées.

Parcours client

1. Télécharge l'app mobile → crée un compte.
2. Reçoit des promos personnalisées.
3. Utilise sa carte fidélité virtuelle chez plusieurs marchands.
4. Suit ses points et ses réductions en temps réel.

6. Livrables attendus

- Plateforme web (interface commerces).
- Application mobile (iOS + Android).
- APIs d'intégration POS.
- Documentation technique et fonctionnelle.
- Formation des utilisateurs (shops + support).

7. Planning prévisionnel (macro)

- Phase 1 : Analyse & cadrage.
- Phase 2 : Design UI/UX.
- Phase 3 : Développement backend & API.
- Phase 4 : Développement web et mobile.
- Phase 5 : Tests & intégration POS.
- Phase 6 : Déploiement pilote.

8. Évolutions futures (roadmap)

- Intégration de l'application mobile particulier de KOBO.
- Intégration de l'application mobile de gestion financière personnel Perxonomiz.
- Marketplace intégrée pour les promotions multi-commerces.
- Intégration d'un système de cash-back.