



# Spécifications Fonctionnelles Générales

## Table des matières

Introduction .....	5
1 Front .....	5
1.1 Pages.....	5
1.1.1 Accueil La page d'accueil est composée de blocs superposés : .....	5
1.1.2 Recherche .....	6
1.1.3 Page produit .....	7
1.1.4 Boutique vendeur et notation des vendeurs.....	9
1.1.5 Page institutionnelle.....	9
1.1.6 FAQ (Aide).....	9
1.1.7 Blog.....	10
1.1.8 Contact général du site.....	10
1.2 Responsive .....	11
1.3 Tunnel d'achat.....	11
1.3.1 Panier.....	11
1.3.2 Informations de compte, connexion et création automatique.....	11
1.3.3 Adresses de facturation.....	12
1.3.4 Livraison.....	12
1.3.4 Paiement.....	12
1.3.4 Confirmation de commande.....	12
1.4 Autres .....	12
1.4.1 Entête & pied de page .....	12
1.4.2 Navigation.....	13
1.5 Wishlist (Liste de souhait).....	13
1.6 Derniers produits consultés.....	14
2 Espace acheteur.....	14
2.1 Création de compte .....	14
2.2 Connexion .....	14
2.3 Modification du compte .....	14
2.3 Suivi des commandes .....	14
2.3.1 Mes commandes .....	14
2.4 SAV.....	15
2 Espace vendeur.....	15
2.1 Création de son espace vendeur .....	15
2.1.1 Processus de création .....	15
2.2 Modification de l'espace vendeur .....	16

# COCO

# MARKET

2.2.1	Modification et suppression du compte vendeur.....	16
2.2.2	Ajout, modification et suppression des boutiques .....	17
2.3	Gestion du catalogue .....	17
2.3.1	Création manuelle d'un produit .....	17
2.3.2	Import / export et connecteurs.....	17
2.3.4	Gestion des stocks .....	18
2.3.5	Frais de livraison .....	18
2.4	Gestion des commandes .....	19
2.4.1	Liste des commandes .....	19
2.4.2	Paiements .....	19
1.2.5	Livraison.....	19
2.7	SAV.....	20
2.7.1	Messagerie interne.....	20
2.7.2	Retours .....	20
3.	Backoffice.....	20
3.1	Gestion des utilisateurs.....	20
3.1.1	Création et gestion des comptes vendeur : .....	20
3.1.1	Création et gestion des comptes acheteurs : .....	21
3.2	Gestion du catalogue .....	21
3.2.1	Modération des produits .....	21
3.2.2	Gestion des produits (dont sélection).....	21
3.2.3	Gestion des catégories.....	21
3.3	Gestion des transactions.....	23
3.3.1	Workflow.....	23
3.3.2	Validation et annulation.....	23
3.3.3	Commissions de la plate-forme .....	23
3.3.4	Gestion des virements bancaires.....	24
3.4	SEO .....	24
3.5	CMS - gestion des contenus.....	24
3.6	Modération évaluations.....	24
4.1	Liste des e-mails envoyés aux Vendeurs.....	24
4.2	Liste des e-mails envoyés aux acheteur.....	25
4.3	Liste des e-mails envoyés à tous les utilisateurs.....	25
5.	Workflows .....	26
5.1	Satuts de commande .....	26
5.2	Satuts par produit .....	26
6.1	Multidevises .....	27

# COCO MARKET

6.2	Multilingue .....	27
6.3	Plateforme technique .....	27
6.3.1	Technologie retenue .....	27
6.3.2	Moteur de recherche et indexation .....	28
6.3.3	Solution e-commerce .....	28
6.3.4	Sécurité .....	28
6.3.5	Géolocalisation .....	28
3.2	Statistiques .....	28
2.4.1	Statistiques .....	29



## Introduction

Types d'acteurs sur le site :

**Anonyme** : les utilisateurs anonymes peuvent ajouter des produits à leur panier et entrer dans le tunnel de paiement aboutissant à la création automatique d'un compte vendeur. Ils peuvent également créer un compte sans passer par le tunnel de paiement.

**Vendeur** : utilisateur disposant du droit de créer de nouveaux produits pour les vendre.

**Acheteur** : utilisateur ayant les droits d'ajout au panier et de suivi des commandes déjà réalisées.

**Modérateur** : gestionnaire de la plate forme disposant d'accès restreints à son administration.

**Administrateur** : gestionnaire de la plate-forme disposant d'accès avancés.

*Note : un utilisateur peut cumuler plusieurs rôles sur le site. Ainsi, un acheteur peut également être vendeur.*

Géolocalisation :

La solution de marketplace propose la géolocalisation des vendeurs ou des produits. Cette fonctionnalité est optionnelle et impacte la solution à divers endroits. En l'absence de géolocalisation, la solution reste efficiente.

## 1 Front

### 1.1 Pages

#### 1.1.1 Accueil

La page d'accueil est composée de blocs superposés :

- Une bannière principale déroulante unique ou agrémentée de blocs de dernier produit ajouté / produit en promotion.
- Le moteur de recherche principal, mis en évidence. Il dispose d'une autocomplétion sur les produits et les vendeurs menant directement à la page produit ou vendeur associée. En cas de recherche, l'utilisateur est emmené sur la page de recherche filtrée sur les mots-clés soumis. Dans le cas d'une géolocalisation, un champ dédié à la recherche de proximité via définition de la ville est également prévue.
- En cas de géolocalisation des vendeurs, un bloc montre les vendeurs à proximité.
- Mise en avant des catégories populaires (mise en avant manuelle par l'administrateur du site).
- Mise en avant des vendeurs les plus populaires (mise en avant manuelle par l'administrateur du site).
- Mise en avant des nouveaux vendeurs (par ordre anti-chronologique de vendeur validé disposant d'au moins un produit).



Des adaptations à valider en amont peuvent être réalisées sur la page d'accueil afin de la personnaliser.

Elle dispose également d'un filtre de recherche à autocomplétion. Ce dernier propose des produits ou des catégories produit.

Dans le cas de la géolocalisation, un autre filtre de recherche à autocomplétion est disponible sur le lieu de recherche.

## 1.1.2 Recherche

### 1.1.2.1 Indexation et modes de recherche

Le moteur de recherche est constitué d'un champ de recherche textuel à autocomplétion similaire à celui décrit en page d'accueil.

La recherche s'exécute dans les champs du produit ainsi que certains champs du profil vendeur (catégorie du vendeur ou nom du vendeur). Les produits trouvés s'affichent en résultat de la recherche.

Il est possible d'accéder directement à la fiche produit via les propositions en autocomplétion. Le nom du vendeur est affiché dans l'extrait permettant d'accéder également à la e-boutique du vendeur pré-filtrée sur les critères de recherche courants.

Optionnellement, seuls les produits en stocks sont affichés sur le moteur de recherche produit.

### 1.1.2.2 Recherche full text, tri et pertinence produit

La recherche full text fonctionne par addition de mots-clés. Un système de pertinence champ à champ permet de faire remonter les recherches les plus pertinentes. Ainsi un mot-clé présent dans un titre plutôt que dans le corps du texte fera remonter le produit plus rapidement dans les résultats de recherche trié par pertinence.

### 1.1.2.3 Navigation à facettes

La navigation à facettes permettra d'effectuer une recherche de produit en fonction de multiples critères. En cas de recherche initiale en full text, la navigation permet de réduire les résultats afin de déterminer le produit le plus proche des attentes des acheteurs.

Par défaut les facettes suivantes sont implémentées :

- Catégorie du produit.
- Catégorie du vendeur.
- Nom du vendeur.

# COCO MARKET

- Marque du produit.
- Fourchette de prix.
- Nouveau.
- Choix de la proximité (en cas de recherche géolocalisée).

Optionnellement, des facettes supplémentaires correspondants aux champs produit peuvent être implémentées (ex. : caractéristique produit, couleur, taille, poids, etc.).

## 1.1.2.4 Tris

Il est possible de trier les résultats sur les critères suivants :

- Pertinence par rapport aux mots-clés (tri par défaut),
- Prix,
- Date d'ajout,
- Les mieux notés (les produits non notés sont considérés comme ayant la moyenne, s'affichant ainsi avant les produits notés moins que la moyenne).

## 1.1.2.5 Recherche géolocalisée (optionnelle)

Dans le cas d'une recherche géolocalisée, un second champ de recherche est affiché pour une recherche par adresse. Un lien permettant la géolocalisation automatique de l'acheteur courant est proposé. Dans le cas d'un acheteur connecté, ce champ est automatiquement pré-rempli avec la dernière recherche de ce dernier (par défaut sa ville).

De plus, une carte Google Map affiche les vendeurs ayant au moins un produit présent dans les résultats de recherche. Au clic sur l'un des points, le détail du vendeur s'affiche ainsi qu'un lien vers la page vendeur pré-filtrée sur les critères de recherche courants.

## 1.1.2.6 Lien accéder à la dernière recherche

Afin de faciliter la reprise de la recherche par l'acheteur postérieurement à la visualisation d'un produit, un lien spécifique affiche la dernière recherche effectuée par l'acheteur courant dans l'entête du site (hors page de recherche).

## 1.1.3 Page produit

### 1.1.3.1 Gestion des caractéristiques et attributs

Les attributs par défaut des produits sont :

- Intitulé du produit.

# COCO MARKET

- Catégorie du produit (unique ou multiple)
- Description textuelle du produit.
- Image(s) du produit.
- Produit publié ou non.
- Statut du produit (en attente de validation / validé / refusé).
- Référence de la variation de produit
- Statut du produit (activé / désactivé).
- Prix du produit.
- Prix du produit avant promotion (facultatif)
- Prix de livraison du produit.
- Délais de livraison en jours ouvrés.
- Indications supplémentaires de livraison (facultatif).
- Activer le stock.
- Nombre d'unités en stock (peut être de 1 par défaut pour les produits uniques, par ex. revente).

En fonction des besoins, il est possible de définir des typologies de produit et d'ajouter des champs spécifiques de caractéristiques produit (ex. : couleur, taille, poids, etc.). Une validation préalable des typologies produit doit être réalisée en amont du projet.

### 1.1.3.2 Évaluations des produits (optionnel)

Les acheteurs connectés ayant acquis un produit se voient proposé de noter les produits reçus (affichage du lien "Ajouter un avis" sur la page produit et page dédiée pour notation des produits d'une commande) :

- Une note sur 5 est attribuée.
- Un commentaire textuel peut être ajouté.

Les évaluations s'affichent sur la page produit.

L'évaluation des produits est optionnelle : il est conseillé de noter préférentiellement les vendeurs.

### 1.1.3.3 Conditions de livraison

Par défaut un prix de livraison unique est défini forfaitairement pour chaque produit. Il peut être nul.

Le prix de livraison est précisé sur la fiche produit et s'ajoute au montant de la ligne produit.

Optionnellement, d'autre système de livraison (Chronopost, UPS, récupération en point de vente, etc.) peuvent être mis en place moyennant des développements supplémentaires.



## 1.1.4 Boutique vendeur et notation des vendeurs

### 1.1.4.1 Boutique vendeur

Chaque vendeur inscrit, disposera d'une mini boutique où son profil (logo, intitulé du vendeur, informations descriptives, nombre de produits etc.), le cas échéant sa géolocalisation et tous ses produits seront visibles par date d'ajout.

Un moteur de recherche à facettes dédié similaire au moteur de recherche du site est présent avec une recherche fulltext en haut de la liste des produits. La recherche globale du site dans l'en-tête continue de fonctionner pareillement, c'est-à-dire d'emmener vers une recherche sur tous les vendeurs.

### 1.1.4.2 Evaluations des vendeurs

Tout utilisateur ayant acheté au moins un produit chez ce vendeur dispose du lien "Ajouter un avis sur ce vendeur". Toutes les évaluations postés sur ce vendeur seront également visible. Dans le cas où les avis seraient limités aux seuls produits, aucun lien d'ajout d'avis ne sera présent et le lien "Voir les avis" affiche en les avis sur les produits de ce vendeur.

L'évaluation vendeur est optionnelle et peut être réservée aux seuls produits. Dans ce cas la note du vendeur est la moyenne des notes obtenue sur ses produits et le lien "Voir tous les avis" affiche tous les avis des acheteurs sur les produits du vendeur.

## 1.1.5 Page institutionnelle

Les pages institutionnelles disposent d'une mise en page fixe. Elles peuvent être librement créées et attachée à un menu (principal ou pied de page).

Elles vont regrouper les mentions légales, conditions générales, etc. mais également quelque information que ce soit en fonction des besoins.

Il est possible d'y insérer des vidéos YouTube ou des images.

## 1.1.6 FAQ (Aide)

La foire aux questions regroupera les questions récurrentes accompagnées des réponses correspondantes sous le format d'un accordéon limitant la hauteur de la page.

Deux FAQ sont mis en place :

- Une FAQ vendeur.

- Une FAQ acheteur.

En mode connecté vendeur, la FAQ vendeur s'affiche par défaut.

En mode connecté acheteur, la FAQ vendeur s'affiche par défaut.

Optionnellement une catégorisation des FAQ vendeur et / ou acheteur peut être mise en place sous forme de liste filtrable sur la catégorie en question (cas des FAQ regroupant un grand nombre de questions / réponses).

## 1.1.7 Blog

### 1.1.7.1 Page article

Les articles sont composés :

- D'un titre.
- D'un texte éditable via éditeur de texte riche.
- D'une image et / ou d'une vidéo YouTube.
- D'un bouton de partage sur les réseaux sociaux les plus populaires.
- Ils peuvent être publiés ou non publiés.

### 1.1.7.2 Liste des articles

Plusieurs listes d'articles sont incluses :

- Une liste des articles paginée par ordre anti-chronologique.
- Une liste des article paginée par catégorie (ex. : Article à destination des vendeurs / article à destination des acheteurs), par ordre anti-chronologique.
- D'un bloc "Les derniers articles" affiché dans le footer et le cas échéant en page d'accueil.

Les catégories des articles sont libres et administrables.

## 1.1.8 Contact général du site

Le formulaire de contact est composé des champs :

- Choix du destinataire.
- Intitulé de la demande.
- Demande

Optionnellement, des champs peuvent être ajoutés (numéro de téléphone par ex.).

L'administrateur définit librement les destinataires possibles et les adresses emails destinataires.

Un e-mail est automatiquement envoyé au destinataire correspondant au choix de l'utilisateur.. Si l'utilisateur est connecté, l'identifiant de l'utilisateur est inclus.

## 1.2 Responsive

L'affichage du site s'adapte aux tailles d'écran et au type de matériel afin de garder un confort optimal de navigation et de visualisation du contenu :

- Affichage écrans larges (supérieur à 1200 pixels) : agrandissement proportionnel de l'affichage dit "écrans traditionnel".
- Affichage écrans traditionnels (entre 960 et 1200 pixels) : configuration par défaut.
- Affichage écrans tablettes portrait (entre 767 et 960 pixels) : réduction proportionnel de l'affichage dit "écrans traditionnel" et gestion spécifique des interaction touch (notamment dépliement du menu principal) et swipe (défilement slideshows). Optionnellement il est possible de ne pas afficher certains blocs. Toute autre demande fait l'objet d'un développement spécifique.
- Affichage mobile : gestion spécifique du menu responsive (déploiement du menu au touch sur le logo menu). Les éléments sont réorganisés sur une colonne unique. Optionnellement est possible de ne pas afficher certains blocs. Toute autre demande fait l'objet d'un développement spécifique.

## 1.3 Tunnel d'achat

### 1.3.1 Panier

Le panier sera visible sur toutes les pages du site, il permettra de voir les produits ajoutés et de lancer le processus de commande à tout moment. Il est spécifique à chaque utilisateur connecté ou non connecté.

Un lien avec le nombre de produit dans le panier est affiché. Dans le détail, il affichera les informations suivantes :

- le visuel,
- le nom du produit,
- le vendeur,
- sa quantité
- son prix
- le prix total
- les frais de livraison.

### 1.3.2 Informations de compte, connexion et création automatique

L'acheteur qui enclenche le tunnel d'achat visualise son panier et peut soit se connecter s'il a déjà un compte, soit rentrer des informations :

- Nom / prénom.
- E-mail.
- Mot de passe avec ticket de paiement.



A l'issu du tunnel, un compte dédié sera automatiquement créé.

### 1.3.3 Adresses de facturation

Lors de son achat, l'acheteur saisit une adresse de facturation qui fera foi sur la facture.

### 1.3.4 Livraison

L'acheteur entre éventuellement une adresse de facturation si celle-ci est différente de l'adresse de facturation.

Les délais de livraison sont affichés en jours ouvrés par produit.

### 1.3.4 Paiement

L'acheteur, après avoir choisi son mode de paiement est redirigé vers l'interface de paiement du prestataire de paiement.

### 1.3.4 Confirmation de commande

Après le paiement :

- Soit la transaction a échoué et l'utilisateur peut relancer l'étape de paiement.
- Soit la transaction a réussi et l'utilisateur est redirigé vers sa page de gestion de commande avec un message de confirmation de commande. Un e-mail lui est également envoyé.

## 1.4 Autres

### 1.4.1 Entête & pied de page

L'entête contient :

- Le logo du site.
- Les liens vers les réseaux sociaux
- Le lien de connexion ou d'inscription
- Le panier
- Le menu principal
- La barre de recherche.

Le pied de page contient :

- Un menu dédié contenant des liens à sélectionner (FAQ, Recherche, pages institutionnelles, CGV, CGU, etc.).
- Les derniers articles de blog.

- Les liens vers les réseaux sociaux
- Les informations de contact.
- Le copyright du site
- Bouton retour (haut de page)

## 1.4.2 Navigation

La navigation principale dispose des lien suivants :

- Accueil
- Produits
- Vendeurs
- Boutique
- FAQ
- Blog
- Contact

Le survol du lien Produits déclenche l’affichage d’un sous menu qui liste les liens de catégories de produits.

L’arborescence est librement configurable. Par défaut un menu de type “méga-menu” est fourni.

Un bloc de recherche contenant :

- un champ de recherche par mot clé,
- un champ lieu,
- une case à cocher pour activer la géolocalisation de l’utilisateur,
- un bouton de soumission du formulaire,
- un lien pour voir la dernière recherche effectuée par l’utilisateur.

Le fil d’Ariane fournira des liens reprenant le chemin de navigation dans l’arborescence du site hormis les pages d’accueil et de recherche.

Chaque lien sera séparé par des chevrons selon le modèle suivant par exemple :

Accueil > Catégorie > Produit

## 1.5 Wishlist (Liste de souhait)

La Wishlist permettra de sauvegarder des produits pour les acheter plus tard ou les partager avec vos connaissances.

Chaque produit dispose d’un bouton d’ajout à la Wishlist.

Un lien présent dans l’entête permet d’afficher tous les produits de la Wishlist en pop-in. Un bouton permet d’enlever chaque produits de la wishlist ou de la vider.

## 1.6 Derniers produits consultés

Un bloc est disponible spécifiquement pour chaque utilisateur anonyme ou connecté listant les derniers produits visualisés.

# 2 Espace acheteur

## 2.1 Création de compte

La création d'un compte acheteur débutera par le remplissage du formulaire d'inscription.

Les informations suivantes seront demandées :

- E-mail
- Mot de passe avec confirmation
- Nom
- Prénom

L'utilisateur est automatiquement connecté avec son compte et redirigé vers la page à partir de laquelle il a souhaité s'inscrire.

Optionnellement des champs peuvent être ajoutés.

## 2.2 Connexion

Un acheteur peut à tout moment utiliser le formulaire de connexion afin de se connecter à son compte.

S'il dispose d'au moins une commande, il est redirigé vers sa page de commande.

Sinon, il est redirigé vers la page à partir de laquelle il a souhaité se connecter.

## 2.3 Modification du compte

A tout moment, l'acheteur pourra éditer les informations de son compte en cliquant sur le lien "Mon compte".

## 2.3 Suivi des commandes

### 2.3.1 Mes commandes

L'acheteur dispose dans son espace de la liste paginée de ses produits achetés regroupé par commande triée par ordre anti-chronologique de date de commande.

Par commande, sont affichés :

- La date de la commande.
- Le numéro de la commande.

- Un lien de téléchargement du ticket de paiement.
- Le total de la commande.

Par produit, sont affichés :

- L'image du produit sous format vignette.
- L'intitulé du produit.
- Le nom du vendeur (lien cliquable).
- Un lien vers le formulaire de contact du vendeur.
- La quantité.
- Le prix, livraison comprise.
- Le statut du produit (cf. workflow commande).

## 2.4 SAV

Un acheteur ayant acquis le produit d'un vendeur peut contacter ce dernier via le suivi de ses commandes (cf. paragraphe ci-dessus). Les champs prévus sont :

- Nature de la demande (Question sur le produit, Réclamation, Demande de remboursement, etc.).
- Demande textuelle.

La commande et le produit concerné sont automatiquement rattachés à la demande.

Les natures de demandes sont librement configurables. A minima, une option "Question sur le produit" et "Retour et demande de remboursement" sont proposées.

La liste des contacts et des réponses sont paginées du plus récent au plus ancien et la dernière réponse est accessible dans l'espace acheteur.

## 2 Espace vendeur

### 2.1 Création de son espace vendeur

#### 2.1.1 Processus de création

La création d'un espace vendeur se fait en trois étapes :

1. Création du compte responsable.
2. Renseignement des informations sur la boutique.
3. Ajouts de produits.

Le processus est clairement indiqué en haut de page pour le vendeur.

##### 2.1.1.1 Création de compte responsable

La création du compte vendeur peut être effectué :

# COCO MARKET

- Manuellement par l'administrateur dans le BO
- Par l'utilisateur en s'inscrivant via un formulaire spécifique et accessible via un lien sur le site.

Les informations suivantes seront demandées initialement :

- E-mail
- Nom
- Prénom
- Fonction
- Mot de passe
- Société
- Adresse du siège social
- Logo

Optionnellement des champs peuvent être ajoutés.

## 2.1.1.2 Création de la boutique

Lors de l'enregistrement, le vendeur définit sa boutique par défaut comprenant les informations suivantes :

- Intitulé de la boutique.
- Adresse géolocalisée de la boutique.
- Description textuelle de la boutique.
- IBAN et BIC associé à la boutique

Optionnellement, des champs supplémentaires peuvent être ajoutés.

A noter qu'un vendeur peut disposer de plusieurs boutiques, mais la création d'une boutique supplémentaire se fait postérieurement à l'inscription.

## 2.1.1.3 Ajout de produit

Une fois les deux étapes précédentes réalisées, le vendeur est redirigé automatiquement sur la page listant tous les produits où il est invité à ajouter de nouveaux produits.

## 2.2 Modification de l'espace vendeur

### 2.2.1 Modification et suppression du compte vendeur

A tout moment, l'acheteur pourra éditer les informations de son compte.

Il peut dans un second temps compléter son profil.





Un compte vendeur ne peut pas être supprimé par le vendeur mais uniquement par un administrateur. En cas de suppression d'un compte vendeur, les informations relatives au compte du vendeur sont détruites mais les produits liés à ce vendeur sont conservés (non accessible dans la recherche ou en direct) ainsi que les commandes associées.

### 2.2.2 Ajout, modification et suppression des boutiques

A tout moment, le vendeur peut modifier les informations relatives à une boutique.

Le vendeur peut également ajouter de nouvelles boutiques et peut ajouter autant de boutiques que souhaité.

Les produits pourront être rattachés à une ou plusieurs boutiques.

## 2.3 Gestion du catalogue

### 2.3.1 Création manuelle d'un produit

Le vendeur pourra créer des produits en complétant un formulaire disposant des champs définis en *1.1.2 Page produit*.

### 2.3.2 Import / export et connecteurs

#### 2.3.3.1 Import par fichier excel

L'ajout de produits en masse sera possible en important un fichier Excel qui contiendra un tableau de produits.

Le tableau devra respecter un ordre précis pour ses colonnes et un modèle à remplir pourra être téléchargé en ligne.

#### 2.3.3.2 Flux XML formaté

La mise à jour automatique des produits ou de leur import à partir d'une plate forme de gestion externe pourra se faire via la mise à disposition d'un flux XML librement accessible à partir d'une URL.

Le flux devra être formaté en suivant des recommandations et il faudra l'indiquer dans le champ de configuration de sa boutique.

Les mises à jour seront effectuées à intervalle régulier, un bouton pour déclencher manuellement le processus sera également à disposition dans l'interface



### 2.3.3.3 API dynamique

Tout vendeur souhaitant injecter directement ses produits dans le système peut utiliser l'API fournie.

En effet une API est fournie permettant à un système informatique externe de créer ou de modifier des produits, y compris d'injecter l'état des stocks.

### 2.3.3.4 Connecteurs sur les autres systèmes e-commerce

Des connecteurs sont envisagés sur : prestashop en version récente et Magento en version récente. La nécessité de ces connecteurs doit être définie en amont du projet.

### 2.3.3.5 Exports disponibles

Le vendeur peut à tout moment réaliser un export excel total ou partiel de ses produits ou de ses ventes.

## 2.3.4 Gestion des stocks

Le stock est défini directement dans la fiche produit et varie automatiquement en fonction des ventes et des retours.

Si un produit est commandé, alors le stock du produit commandé sera décrémenté (-n) ou inversement si la commande est annulée ou en cas de validation de retour d'un produit..

Il est possible de saisir manuellement le stock disponible directement dans le listing des produits. Il sera mis à jour régulièrement en cas de gestion du catalogue produit via des flux ou connecteurs.

Une notification sera envoyé au vendeur si le produit n'est plus en stock.

Des options avancées de gestion de stocks sont possibles mais nécessitent des développements additionnels.

## 2.3.5 Frais de livraison

La gestion des frais de livraison est gérée par produit et défini dans la fiche produit pour un montant forfaitaire.

Des options avancées de gestion de livraisons sont possibles mais nécessitent un développement additionnel.

## 2.4 Gestion des commandes

### 2.4.1 Liste des commandes

Le vendeur dispose dans son espace de la liste paginée des produits acquis par les acheteurs regroupé par commande triée par ordre anti-chronologique de date de commande.

Par commande, sont affichés :

- La date de la commande.
- Le numéro de la commande.
- Le nom et les coordonnées de l'acheteur.
- Le total de la commande.

Par produit, sont affichés :

- L'image du produit sous format vignette.
- L'intitulé du produit.
- Le nom du vendeur (lien cliquable).
- Un lien vers le formulaire de contact du vendeur.
- La quantité.
- Le prix, livraison comprise.
- Le statut du produit modifiable (cf. workflow commande).

Filtres :

- Recherche par no de commande.
- Recherche par client.
- Recherche par référence produit.

### 2.4.2 Paiements

La liste des paiements réalisés par la marketplace au profit du vendeur est accessible à partir de l'espace vendeur. Sont affichés :

- Le numéro de paiement.
- La date de paiement.
- Le montant du paiement
- La commission de la place de marché.
- Le téléchargement de la facture au format PDF avec le détail des éléments commandés.

### 1.2.5 Livraison

La livraison est à la charge du vendeur qui s'engage en outre à mettre à jour les statuts des produits ainsi envoyés. Quand les statuts des produits ont été mis à jour, un e-mail est envoyé à l'acheteur.

## 2.7 SAV

### 2.7.1 Messagerie interne

Tout acheteur peut visualiser les discussions en cours sur les produits et discuter librement avec ses acheteurs.

### 2.7.2 Retours

Les acheteurs sont susceptibles de retourner un article. L'acheteur doit renseigner sur la plate-forme une demande de remplacement ou de remboursement.

Une fois que l'article a été retourné, le vendeur doit soit effectuer son remplacement, soit rembourser l'acheteur en indiquant le statut du produit à "Remboursé".

## 3. Backoffice

Le Backoffice regroupe les outils de gestion et de suivi mis à disposition des modérateurs et administrateur pour la gestion quotidienne de la plate-forme. Les modérateurs disposent d'accès plus restreint.

### 3.1 Gestion des utilisateurs

#### 3.1.1 Création et gestion des comptes vendeur :

Les modalités de modération vis-à-vis de la création d'un compte vendeur est soumise au choix suivant :

- Sans modération : capacité de disposer de l'ensemble des outils de la plate-forme sans que le compte soit validé par un modérateur ou un administrateur.
- Avec modération : nécessité de validation du compte par un modérateur ou un administrateur.

Le back-office comporte la liste exhaustive de l'ensemble des vendeurs du site.

Seuls les administrateurs peuvent désactiver un compte vendeur. Il en résulte la dépublication de l'ensemble des produits du vendeurs dans la plate-forme. Les commandes déjà passées avec ce vendeur restent néanmoins actives. Le vendeur peut toujours se connecter à la plate-forme mais ne peut plus interagir avec les acheteurs ni poster de nouveaux produits.

Dans le cas d'utilisation du rôle spécifique "Vendeur de confiance", les modérateurs ou administrateurs peuvent assigner ce rôle à tout vendeur.

### 3.1.1 Création et gestion des comptes acheteurs :

La création des comptes acheteurs est libre, via le formulaire d'inscription ou au sein du processus de paiement.

Seul l'acheteur ou un administrateur peut modifier les paramètres de compte.

Administrateurs et modérateurs peuvent désactiver un compte acheteur. Si un compte acheteur est désactivé, il est conservé, mais il n'est plus possible de se connecter avec ce dernier. Il est possible de réactiver un compte acheteur désactivé.

L'acheteur peut supprimer son compte. Conformément aux dispositions de la CNIL, les informations du compte sont effacées ainsi que ses avis éventuels, mais les informations éventuelles de commandes (factures) sont conservées. Un administrateur peut également supprimer le compte avec les mêmes conséquences.

## 3.2 Gestion du catalogue

Permet de gérer (Ajouter/modifier/supprimer, activer/désactiver) les contenus de la boutique en ligne ( les produits , les commandes, les catégories, les attributs ).

### 3.2.1 Modération des produits

Trois modes de modération sont disponibles sur la plate-forme.

- Modération *a priori* produit par produit directement par le modérateur ou l'administrateur. Validation produit par produit ou en masse pour un vendeur donné.
- Modération *a posteriori* par le modérateur ou l'administrateur : les produits sont automatiquement publiés sur la plate-forme et le modérateur ou l'administrateur peuvent le dépublié. Un produit ainsi dépublié ne peut être republié que par l'administrateur ou le modérateur. Il porte alors le statut "Refusé".
- Modération *a priori* pour tout vendeur de confiance et *a posteriori* pour tout vendeur vérifié. Charge au modérateur ou à l'administrateur de vérifier les vendeurs et de leur attribué le rôle Vendeur de confiance via le back-office (gestion des utilisateurs).

### 3.2.2 Gestion des produits (dont sélection)

Permet de gérer les différents produits ( ajouter/modifier/supprimer) , gérer le stock (la disponibilité des produits : les produits affichés en ligne devront uniquement être ceux qui sont disponible, la plate-forme peut optionnellement et de manière automatique retirer tous les produits indisponible en stock et notifier le vendeur). Les produits sont alors exclues de la recherche. La page produit reste disponible mais il n'est plus possible d'ajouter au panier le produit.

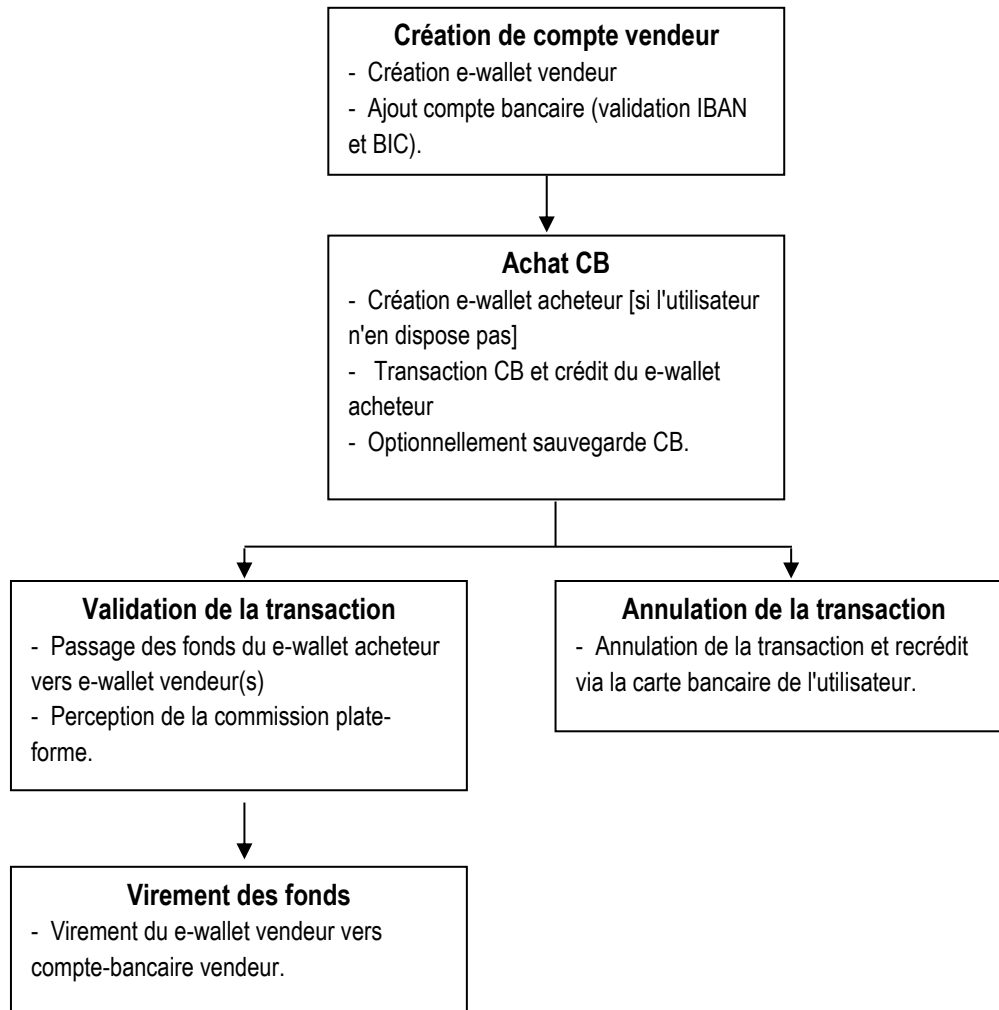
### 3.2.3 Gestion des catégories

Permet à l'administrateur de créer, modifier et de supprimer des catégories. Des sous catégories peuvent être créées.

  
MARKET

## 3.3 Gestion des transactions

### 3.3.1 Workflow



### 3.3.2 Validation et annulation

La validation de la transaction se fait sur une règle prédéfinie (ex. : x jours après l'entrée du code de tracking de la validation).

L'annulation peut être partielle (remboursement d'un produit sur plusieurs achetés). Elle est réalisée manuellement via le backoffice ou via l'interface MangoPay car ce processus est irréversible.

### 3.3.3 Commissions de la plate-forme

Le niveau de commissions de la plate-forme est défini globalement ou par vendeur. Elles représentent un pourcentage de chaque transaction qui arrivent à leur terme.

Optionnellement, des développements supplémentaires peuvent permettre de définir un niveau de transaction dépendant d'autres paramètres (typologies produit, catégorie de produit, etc.).

La plateforme émet une facture pour la part des commissions perçues sur chaque produit vendu. La part des sommes reversées au vendeur n'est donc pas facturée par la plateforme, c'est au vendeur d'émettre une facture sur les sommes qu'il a perçu.

### 3.3.4 Gestion des virements bancaires

Les virement bancaires (au profit du vendeur ou en cas de recrédit de carte bancaire) sont irréversibles. Ils se font par conséquent manuellement, soit sur l'interface fournit par MangoPay, soit sur la plate-forme via une opération manuelle dans le back-office.

## 3.4 SEO

La plate-forme est optimisée pour les moteurs de recherche avec :

- Gestion automatisée des "métas tags" (méta description, tags de partage Facebook et Twitter).
- Gestion des alias automatiques.
- Gestion du fil d'Ariane automatisé.
- Gestion des titres et des balises Hx (H1, h2) pensé en amont.
- Gestion automatisée du plan du site (liste des pages profondes).
- Mise en place de Google Analytics pour le suivi.

## 3.5 CMS - gestion des contenus

L'ensemble des contenus, menus, utilisateurs, et autres données du sites sont éditables via les capacités CMS de la solution. Cf.6.3 - technologie retenue.

## 3.6 Modération évaluations

La plateforme peut proposer deux types de modération :

- Modération *a posteriori* : les évaluations ajoutées sont systématiquement visibles dès l'ajout par l'acheteur (celui-ci ayant préalablement acquis le produit).
- Modération *a priori* : les commentaires ne sont visibles qu'après validation par un modérateur ou un administrateur de la plate-forme.

# 4 E-mails transactionnels

Différents mails sont envoyés à différents moments lors de l'utilisation de l'application. Ces e-mails sont optionnels et peuvent être désactivés.

## 4.1 Liste des e-mails envoyés aux Vendeurs

- Validation du compte (si modération du compte).



# COCO MARKET

- Validation des produits (si modération des produits) : l'e-mail de validation des produits est envoyé 1h après la validation du dernier produits afin de réduire le nombre d'e-mails en cas de validation de nombreux produits.
- Question d'un acheteur antérieur à un achat
- Nouvel achat d'un ou plusieurs produits du vendeur
- Notation sur un produit du vendeur
- Virement au bénéfice du vendeur effectué
- Question d'un vendeur postérieur à un achat (SAV).

## 4.2 Liste des e-mails envoyés aux acheteur

- Question à un vendeur antérieur à un achat.
- Confirmation de commande
- Refus de commande par l'un des vendeurs.
- Question postérieure à un achat (SAV).
- Proposition de notation du vendeur et / ou des produits acquis avec redirection sur une page permettant de noter le vendeur ou un produit ou à la fois tous les vendeurs et tous les produits.

## 4.3 Liste des e-mails envoyés à tous les utilisateurs

- Confirmation d'inscription (présence éventuelle d'un lien de validation de l'inscription).
- Récupération de mot de passe

## 5. Workflows

### 5.1 Statuts de commande

Une commande est un ensemble de produits issus potentiellement de plusieurs vendeurs. Les statuts de commande sont essentiellement utiles lors du processus conduisant à l'achat d'un ensemble de produits par le vendeur.

**- Panier**

Ensemble de produit ajouté au panier. Uniquement accessible par les administrateurs ou modérateurs.

**- En attente du paiement**

Ensemble de produit pour lesquels le processus de paiement a été enclenché mais non finalisé.

**- Paiement accepté**

Le paiement a été reçu par la plateforme.

**- Paiement refusé**

Le paiement a été refusé par la plateforme de paiement.

### 5.2 Statuts par produit

Un statut sur chaque produit vendu est défini à partir du moment où la commande est payée. En effet, un acheteur peut acheter des produits issus de multiples vendeurs. Un vendeur peut également ne plus être en mesure d'assurer la transaction.

**- En attente de confirmation**

En attente de confirmation par le vendeur.

**- En attente de livraison**

En attente d'envoi par le vendeur.

**- Envoyé**

Produit envoyé par le vendeur.

**- Retour : demande de remboursement**

Demande de remboursement par l'acheteur vis-à-vis du vendeur.

**- Retour : demande de remplacement**

Demande de remplacement par l'acheteur vis-à-vis du vendeur.

**- Produit retourné**

Le montant du produit a été remboursé à l'acheteur.

**- Remboursé**

Le montant du produit a été remboursé à l'acheteur.



Il existe deux cas selon l'état de la commande et le paiement :

1. En cas de refus d'une commande par le vendeur :  
> L'utilisateur remplit son panier > puis paye sa commande > ensuite le vendeur refuse le paiement et rembourse l'acheteur (non débité).  
Panier > Payé > Refusé par le vendeur > Remboursé.
2. En cas d'acceptation de la commande par le vendeur :  
L'acheteur remplit son panier > paie sa commande > la commande est acceptée et elle passe en préparation après en livraison > la commande est livrée.  
En cas de retour par le client > la commande sera retournée au vendeur et le client sera remboursé.  
Panier > Payé > Accepté > En cours de préparation > Livraison en cours > Livré > Retour > Remboursement

## 6. Autres

### 6.1 Multidevises

La solution est unidevise (euro ou dollar ou autre). Elle est compatible multidevise moyennant un développement supplémentaire permettant soit d'afficher les prix en plusieurs devises via un système de visualisation multidevise utilisant l'API Yahoo Finance (récupération des taux de changes tous les jours) ou en définition du prix par produit.

### 6.2 Multilingue

La solution est proposée en mode unilingue (Français, anglais ou autre langue).

La solution est traductible et peut accepter la mise en oeuvre du multilinguisme moyennant développements supplémentaires. Les contenus et configurations du site sont alors traductibles via l'administration.

### 6.3 Plateforme technique

#### 6.3.1 Technologie retenue

Le site est développé en Open-source via la solution Drupal. La solution Drupal regroupe la plus grande communauté de développement au monde et est à l'origine des plus grands sites mondiaux. Le code est librement récupérable et modifiable. En cas de modification de code pendant la période de garantie, cette dernière ne s'appliquera plus et toute intervention ultérieure sera facturée.

Dès que possible (stabilité, sécurité, fonctionnalités), l'utilisation de modules standards de la communauté sont utilisés, ou des modules sont développés par CocoMarket et contribuent sur la plate-forme drupal.org. Les développeurs de CocoMarket contribuent en partie des modules standards à cette plate-forme.



### 6.3.2 Moteur de recherche et indexation

Le moteur de recherche et ses facettes est géré par les module Search API et Facets, propres à la solution Drupal et hautement configurables (choix de l'indexation et des facettes, configurations avancées des facettes, importance des champs variables, typologies d'indexation, recherche géolocalisée, etc.).

En fonction de la volumétrie de produits anticipée, l'utilisation du moteur d'indexation externe Apache SOLR ou Elastic Search est prévue.

### 6.3.3 Solution e-commerce

La solution e-commerce est basée sur le module Drupal Commerce et ses sous-modules et est ainsi standard.

Drupal commerce est soutenu et développé en grande partie par la société franco-américaine Commerce Guys.

### 6.3.4 Sécurité

Drupal est un système sécurisé utilisé par les plus grands acteurs mondiaux. Néanmoins, les mises à jours de sécurité doivent être appliquées rapidement après leur sortie.

CocoMarket peut assurer la maintenance de la plate-forme afin de mettre à jour les modules rapidement en cas de correctifs de sécurité publiés par la team sécurité de la communauté ou par un contributeur à l'un des modules installés.

L'installation dispose d'une gestion renforcée de la sécurité (non décrite publiquement).

### 6.3.5 Géolocalisation

Les modules de géolocalisation de Drupal sont utilisés sur la plate-forme et sont interfacés à l'API de Google Map afin de déterminer la latitude et la longitude des points et de gérer la carte, l'affichage des points sur la carte ou encore le regroupement de points.

A venir :

## 3.2 Statistiques

Le portail devra être capable de fournir les indicateurs statistiques suivant :

- Coté Super Admin

# COCO MARKET

- Statistiques des utilisateurs ( Dernière connexion, nombre des utilisateurs, pays de chaque utilisateur, nombre de nouvelles inscriptions, nombre de comptes désactivés).
- Statistiques des produits ( Meilleurs ventes, meilleurs produits recherchés et consultés, le nombre des produits par vendeur, comparaison des produits entre vendeurs)
- Meilleurs vendeurs
- Statistiques des contenus ( les plus vu) ;
- Statistiques des commandes ;
- Bilan statistique mensuel et annuel ;
- Statistiques des sources de trafic (origine/ referrer) ;
- Liste des mots le plus recherchés par le moteur de recherche.

## 2.4.1 Statistiques

L'outil Gestion des commandes permet aux vendeurs Marketplace de visualiser une liste de leurs commandes en cours, les détails d'une commande en particulier, imprimer un bon de livraison et une étiquette d'expédition et procéder à des remboursements dans un seul et même endroit.

La gestion des commandes vous permet de consulter toutes vos commandes Marketplace en temps réel. Pour chaque commande, vous aurez la possibilité de consulter les informations relatives à votre acheteur, aux articles vendus, au montant réglé par l'acheteur (frais d'envoi inclus) ainsi que toutes les informations nécessaires à l'envoi ou au remboursement de l'article.

Plusieurs indicateurs seront à disposition :

- Visites et visiteurs
- Commandes et CA
- Meilleurs clients
- Stats Stock
- ...

L'utilisation du module BigPipe du coeur de Drupal permet de disposer d'une plate-forme performante avec un rechargement dynamique des zones particulières à l'utilisateur courant (panier, derniers produits vus, etc.).