|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | Auteur : | VILLENEUVE Gaëtan, DURAYSSEX Cédric et GUZA Axel | | Référence du projet : | Projet parc animalier – Mr Outang | | Date : | 13/02/2018 | | Version : | 1 | |

Domaine : Entreprise privée Le 01 Septembre 2017

Projet : Informatisation

**Cahier des charges**

***Version 0.1***

**Nom du projet ou de l’application: Informatisation du Parc d’attractions**

**Référence :**

**Version(s) :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Version | Date | Rédacteur(s) | Statut | Commentaires |
| 1.0 | 17/04 | A.Guza | A valider | Version initiale |
| 2.0 | 10/05 | A.Guza | A valider | Seconde Version |
| 2.1 | 15/05 | A.Guza | A valider | Retouche |
| 2.2 | 16/05 | A.Guza | A valider | Retouche |
| 2.3 | 20/05 | A.Guza | A valider | Retouche |
| 2.4 | 24/05 | A.Guza | A valider | Retouche |

**Diffusion :**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

SOMMAIRE

[1 Contexte du projet 3](#_Toc322277223)

[1.1 Faits générateurs et descriptif du projet 3](#_Toc322277224)

[1.2 Objectifs et apports attendus 3](#_Toc322277225)

[**1.2.1** **Objectifs** 3](#_Toc322277226)

[**1.2.2** **Les apports attendus** 3](#_Toc322277227)

[2 Description générale du projet 4](#_Toc322277228)

[2.1 Rappel de l’existant 4](#_Toc322277229)

[2.2 Périmètre et limites du projet 5](#_Toc322277230)

[2.3 Les grandes fonctionnalités 5](#_Toc322277231)

[3 Description détaillée 8](#_Toc322277232)

[3.1 Les informations saisies par l’utilisateur 8](#_Toc322277233)

[3.1.1 Informations saisies par les utilisateurs techniciens de la branche retraite 8](#_Toc322277234)

[3.1.2 Informations saisies par les clients de la branche retraite 8](#_Toc322277235)

[3.1.3 Informations saisies par les administrateurs des applications de relation client 9](#_Toc322277236)

[3.2 L’enchaînement des fonctionnalités 10](#_Toc322277237)

[3.2.1 Au niveau de la Campagne Initiale d’abonnement : 10](#_Toc322277238)

[3.2.2 Au niveau du portail : 11](#_Toc322277239)

[3.2.3 Au niveau des envois d’informations : 12](#_Toc322277240)

[3.2.4 Au niveau de la gestion des préférences d’abonnement : 13](#_Toc322277241)

[3.3 Les informations nécessaires issues des systèmes d’information 14](#_Toc322277242)

[3.4 Les traitements et calculs effectués par les fonctionnalités 15](#_Toc322277243)

[3.5 Les résultats attendus 17](#_Toc322277244)

[3.6 Les volumes impliqués 18](#_Toc322277245)

[3.7 Description des indicateurs de pilotage 18](#_Toc322277246)

[3.8 Règles de contrôle interne 18](#_Toc322277247)

[3.9 Interfaces avec les autres systèmes 18](#_Toc322277248)

[4 Description des contraintes 18](#_Toc322277249)

[4.1 Interdépendance des fonctionnalités 19](#_Toc322277250)

[4.2 Reprise du passé 19](#_Toc322277251)

[4.3 Contraintes organisationnelles 19](#_Toc322277252)

[4.4 Contraintes de sécurité 19](#_Toc322277253)

[4.5 Contraintes de performance, de fiabilité et de disponibilité 19](#_Toc322277254)

[4.6 Contraintes techniques 19](#_Toc322277255)

[4.7 Contraintes qualité 19](#_Toc322277256)

[4.8 Contraintes de service 19](#_Toc322277257)

[4.9 Charte graphique 19](#_Toc322277258)

[5 Calendrier 20](#_Toc322277259)

[6 Annexes 20](#_Toc322277260)

[6.1 Documents de référence 20](#_Toc322277261)

[Message envoyé pour une campagne d’abonnement aux services. 21](#_Toc322277262)

[Message envoyé suite à une modification de carrière 21](#_Toc322277263)

[6.2 Glossaire et abréviations 22](#_Toc322277264)

# Contexte du projet

## Faits générateurs et descriptif du projet

Mr Outang est propriétaire d’un parc de loisir, situé à Limoges. Il souhaiterait informatiser toutes ses activités et celles aussi de ses employés dans le parc. Cette informatisation grâce à une application web qui doit lui permettre d'attirer un nouveau public et de faciliter son travaille comme celui de tous ses salariés.

## Objectifs et apports attendus

### **Objectifs**

Toutes les activités de Mr. Outang sont gérées avec des formulaires papiers, des notes, ou des communications téléphoniques. Il faut donc moderniser la gestion de ses activités en informatisant et automatisant des fonctionnalités qui nous sont précisées dans sa demande.

Premièrement, la secrétaire doit avoir une application de gestion des commandes avec les fournisseurs.

Ensuite elle doit pouvoir envoyer les commandes par mail et saisir les informations horaires des différents salariés. De plus, il serait favorable que les employés puissent pointer et que leurs pointages soient relevés automatiquement pour alimenter les données horaires ce qui permettrait d’établir leur fiche de paye.

Le client souhaite aussi un outil ou une interface pour la secrétaire permettant de régler les différentes créances tel que les paiement fournisseurs, les taxes et impôts et les paiements des salaires …

Mr Outang souhaite avoir accès, en temps réel, du nombre de visiteur et aimerait également avoir un prévisionnel de visite par jour en se basant sur les deux dernières années.

Le directeur des restaurants souhaite contrôler le nombre de couverts servis, la recette et éventuellement les heures de repas.

Le directeur voudrait que les billets soient achetables en ligne et que les clients puissent bénéficier d’un programme de fidélité. De plus, il voudrait que les billets puissent être lus par les bornes d’entrée au site.

Pour finir, il faut créer un outil ou une application permettant de gérer les contrats de maintenance et les facturations.

### **Les apports attendus**

Le projet a plusieurs objectifs :

1. Une gestion des clients selon leurs profils (âge, nombre de personne etc..) et leurs inscriptions.
2. Une gestion des salariés selon les types, les horaires et les pointages.
3. Une gestion des contrats de maintenance en interne et externes.
4. Une gestion des statistiques des visiteurs (Estimation de l’affluence, prévisionnel de visite par jour, En se basant sur les deux dernières années.

Pour la secrétaire :

1. Application de gestion de commande
2. Gestion des mails
3. Gestion de la saisie des informations horaires (calcul des primes)
4. Gestion des pointages (alimenter les données horaires, fiche de paye)
5. Gestion des fiches de paye
6. Gestion opérations bancaires (via outil ou interface : paiement fournisseurs, taxes et impôts, paiement des salaires…)

Pour les deux restaurants / Bars du site :

1. Gestion de la caisse
2. Gestion de l’activité du restaurant (nombre de couverts servis, la recette, les heures de repas, prévision des commandes fournisseur).
3. Gestion de l’achat des billets (En fonction de la saison, de l'activité ou des activités souhaitées et du nombre de visiteurs).
4. Gestion d’achat des billets en ligne. (Programmes de fidélité : compte, profil)

# Description générale du projet

## Rappel de l’existant

Le projet peut faire l'appel l'existant sur tous ce qui concerne la comptabilité. Mais en ce qui concerne la gestion d'autre application nous devons le réaliser, sans oublier d'intégrer le logiciel de gestion a notre application (et aussi le logiciel de commande prescrite par la centrale d'achat).

## Périmètre et limites du projet

Nous devons mettre en place une application qui pour le moment n'a pas de limite budgétaire. Cette dernière va nous permettant la gestion des différent acteur Clients, Fournisseur, Salarier, Soigneur, etc.

L'application doit avoir des restrictions en termes de hiérarchisation. Cela permettant que seul le personnel qualifier est droit à certaine information sensible de l'entreprise.

## Les grandes fonctionnalités

* Fournisseur
* Commande fournisseur
* Salariée
* Clients
* Pointage
* Statiques
* Stocks
* Matériels
* Maintenance
* Contrats
* Intervention
* Inscriptions Internet
* Paiement
* Billetterie
* Restauration
* Paye et comptabilité
* Gestion des tarifs
* Les commandes et les règlements

# Description détaillée

# 

## Description des attentes et des fonctionnalités :

**Fournisseur**

Un fournisseur aura un nom (du contact), un email, une adresse, un nom d’entreprise et un type d’activité.

Nous pouvons le crée, le modifier, le supprimer et rechercher.

**Commande fournisseur**

Une commande fournisseur contient un ou plusieurs bons de commandes, une date de commande et une date de réception.

Nous pouvons en créer, modifier, en supprimer et rechercher.

**Salariées**

Un salarié à un état civil (nom, prénom, adresse, sexe, date/lieu de naissance, situation familial : célibataire, marié, pacsé, veuf), un rôle dans l’entreprise (ex : soigneur, animateur, secrétaire...) , une ancienneté, un contrat, son numéro.

Un salarié peut être crée, modifier, supprimer.

**Clients**

Un client peut être une personne ou un groupe de personne. Il peut être inscrit ou non inscrit et peut réserver une ou plusieurs places.

Un client inscrit à un état civil, un type, une fidélisation, une date d’inscription et une adresse email.

Un client a la possibilité de s’inscrire, s’identifier, s’informer sur le parc (horaire, évènement spécial…) acheter des billets.

Un client peut être crée, modifier, supprimer et rechercher.

**Pointage**

Le pointage se fait via une borne électronique, le salarié doit pointer lorsqu’il embauche et lorsqu’il débauche. Cela va permettre de calculer ses primes et sa paye. En cas d'oubli ou d'erreur de pointage on peut rechercher, modifier, créer et supprimer un pointage.

**Statistiques**

Les statistiques permettent de connaitre le nombre de visiteur dans le parc à une période T (jour, mois, année), de connaitre la fréquentation du site web, de faire des prévisions de clients en se basant sur les deux dernières l’années et de déterminer le chiffre d’affaire du parc, du restaurant et des bars. Pour finir les statistiques permettent de voir le nombre de couvert servis à une période T et de voir le total des maintenances effectuées à une période T.

**Stocks**

Le stock contient des produits, qui ont un type, un index et le nombre de produit. On peut rechercher un produit (en fonction de son type, son nom et son Index) donc on peut en crée un, en modifier (changer sa description, ou son commentaire) et supprimer un produit.

**Matériels**

Pour tous les matériels nous devons retrouver le model, la marque, la date d’installation, date de réparation.

Puis un matériel peut être crée, modifier, supprimer et rechercher.

**Maintenance**

La maintenance doit contenir les dates des interventions, le prix (réparation, achat de matériel), les délais d’interventions pour chaque réparation, et maintenance interne avec les équipe en charge de l’entreprise du parc ou externe avec les équipes en charges dès l’entreprises qui ont les contrats. Nous pouvons créer, modifier, supprimer et rechercher une maintenance.

**Contrats**

Les contrats permettent de récupérer beaucoup d’information comme celle des entreprises qui s’occupent de ce contrat. Le nom et le type des équipes.

On peut aussi tracée les factures des interventions, l’historique des contrats et les budgets accorder. Nous pouvons créer, modifier, supprimer et rechercher un contrat.

**Intervention**

Une intervention est caractérisée par un prix, une durer (une date de début d’intervention et date de fin d’intervention), une zone d’intervention qui doit être gelée pour que personne ne puisse entrer ou utiliser le matériel jusqu’à que l’intervention sois fini. Une intervention doit se conclure par un rapport a chaque fin d’intervention. Nous pouvons créer une bonne intervention, modifier, supprimer ou encore rechercher une intervention.

**Inscriptions Internet**

L’inscription internet permet de créer un compte (nom, prénom, adresse, situation familiale, sexe, email)

Les informations sur le client inscrit sont le nombre de commandes et les dates des achats.

**Paiement**

En fonction du type d’achat (tarif de groupe, fidélité)

Un tarif peut être crée ajuster ou encore supprimé en fonction des besoins de l’entreprise

**Billetterie**

L’achat de billet peut se faire via le site internet, une borne électronique à l’entrée du parc ou à l’accueil du parc vendu par un salarié.

**Restauration**

Pour la restauration il est nécessaire de connaitre le nombre de table, le nombre de couverts servies, le stock et le tarif.

Le restaurant peut créer des billets de commande, les modifier et les supprimer.

**Paye et comptabilité**

**Gestion des tarifs**

**Les commandes et les règlements**

## Les informations nécessaires issues des systèmes d’information

Pour entrer dans le parc sois le client est déjà connus donc il rentre c'est identifiant pour payer et rentrer dans le parc ou passe son ticket sur la borne.

Si le client n'a pas identifiant ou de ticket ou lui propose de renseigner le nombre de personne adulte et ou enfants.

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

## Les traitements et calculs effectués par les fonctionnalités

Traitement Calcule de la tarification par la borne en fonction du type de clients et du nombre personne

## Les résultats attendus

Accroissement des clients et fidélisation, sur une projection de 15 000 (augmentation de 20% par en ans) à 37325

## Les volumes impliqués

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Domaine** | **Démarrage** | **A deux ans** | **A cinq ans** |
| **Sous-traitance** | 10 | 3000 | 5 |
| **Attraction** | 50 | 50 | 50 |
| **Clients** | 15000 | 21600 | 37325 |
| **Fournisseur** | 20 | 20 | 20 |
| **Tarifs** | 17 | 17 | 17 |
| **Salarier** | 80 | 58 | 49 |
|  |  |  |  |

## Description des indicateurs de pilotage

## Règles de contrôle interne

*.*

## Interfaces avec les autres systèmes

La borne échange des données avec l'application pour connaitre les statistiques du parc en temps réel. Les caisses doivent aussi transmettre leurs donnes a l'application pour connaître le chiffre d'affaire et les statistiques

# Description des contraintes

## Interdépendance des fonctionnalités

On mentionne les impacts du projet sur les divers processus du système du SI et des autres SI.

Exemple : Une nouvelle donnée a été ajoutée dans un référentiel, il faut revoir un écran de consultation de l’Outil Retraite.

## Reprise du passé

Nous intégrer le système de comptabilité déjà existant à notre application

## Contraintes organisationnelles

On spécifie les contraintes liées à l’organisation telle que l’utilisation du produit de manière centralisée ou décentralisée, fonctionnalité réservée à certains profils, utilisation de la fonctionnalité dans un environnement particulier (sur un ordinateur portable, accessible via un téléphone mobile, un agenda électronique,…)

## Contraintes de sécurité

Il ne faut en aucun point divulguer les informations sensibles sur l'application web a une personne non accréditer.

Il ne faut que aucune personne ne puisse rentrer sur la zone gelée pour les réparations à part le personnel accréditer

Les informations du client doivent être sécurisées (Grâce un a mots de passe crypter) et ne doit en aucun point être divulguer.

## Contraintes de performance, de fiabilité et de disponibilité

Sachant que nous ne dépasserons pas les 50 000 utilisateur inscrit d'ici 5 ans, sois une possibilité en moyen de 10 000 utilisateur connecter en même temps.

## Contraintes techniques

* Connexion des Borne avec l'application
* Connexion des cases automatique avec l'application pour le chiffre d'affaire et les statistiques.
* Connexion avec les différents matériels informatique.
* Pointage réaliser à l'aide d'un badge et d'une borne

## Contraintes qualité

La maîtrise d’ouvrage fixe ici ses exigences vis à vis de la qualité de l’application. Ces exigences

peuvent être de nature très différentes.

Exemples :

Accéder à un document d’un site WEB en 3 clics maximum

Conformité avec les normes françaises de l’accessibilité

Contraintes d’évolutivité et de maintenance

## Contraintes de service

On explique quelles sont les solutions envisagées en cas :

* de dysfonctionnement de l’application,
* d’événements qui peuvent survenir dans le SI et qui impactent la bonne marche du logiciel

## Charte graphique

On fixe la police utilisée, le ton des couleurs, la navigation (boutons de liens...). Une charte harmonieusement réfléchie et exécutée sera utilisable aussi bien pour un site Internet que pour toute communication écrite (imprimés, formulaires, pages Internet, documents…)

Si cette charte existe déjà , il suffit de la mentionner.

# Calendrier

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etape de l’étude** | Acteur | Date |
| Étude d'opportunité | Chef de projet et représentant MOA | 01/01/2018 |
| Note de lancement | Chef de projet et représentant MOA | 01/02/2018 |
| Expression des besoins | Chef de projet et représentant MOA | 02/04/2018 fin 02/05/2018 |
| Interface graphique | Développeur A et développeur C | 03/05/2018 fin 08/06/2018 |
| Maquette | Chef de projet, représentant MOA et  Développeur B | 03/05/2018 fin 15/05/2018 |
| Réalisation/Code | Développeur A, Développeur B et Développeur C | 11/06/2018 fin 31/08/2018 |
| Test unitaire | Développeur A, Développeur B et Développeur C | 03/09/2018 fin 26/09/2018 |
| Test Fonctionnel | Représentant MOA et Testeur | 27/09/2018 fin 17/010/2018 |
| Préparation de livraison | Développeur B et développeur C | 18/10/2018 fin 30/10/2018 |
| Revue de livraison | Chef de projet | 31/10/2018 |
| Suivie de projet | Chef de projet | 01/01/2018 fin 31/10/2018 |
| Installation |  | 31/10/2018 |
| Mise en production |  | 21/11/2018 |

# Annexes

## Documents de référence

* Expression de besoins : Parc Animalier
* Maquettage

## Glossaire et abréviations

Gelée : gelée est le mot qui signifie l'inactivité de la zone.