



Application de Gestion de Réservation en réseau

CAHIER DES CHARGES

1. Présentation du projet

1.1. Contexte

Critique de l'existant L'Hôtel AIFONE** est un hôtel 2 étoiles à Labège, en périphérie de Toulouse, en Haute- Garonne. Ces étoiles ont été obtenues suite à quelques améliorations des conditions de séjour de notre clientèle et nous souhaiterions obtenir une troisième étoile, guise de qualité.

Cependant l'ajout de critères de réservation implique des contraintes techniques et humaines de plus en plus soutenues, ce qui engendre un coût de plus en plus difficile à assumer. C'est pourquoi nous souhaitons aujourd'hui revoir notre système complet de réservation et en finir avec les fichiers Excel dont le contenu de la case « Commentaire supplémentaire » s'étoffe de jour en jour. Nous disposons certes d'un logiciel de gestion de réservation, mais celui-ci ne se contente que d'enregistrer les données des clients, la chambre réservée et la date à laquelle la chambre est réservée.

De même, cette application ne fonctionnant que sous Windows XP (!) nous empêche de faire le pas vers de nouveaux ordinateurs plus performants et sécurisés.

1.2. Objectifs

Aujourd'hui, nous souhaitons remplacer notre solution actuelle par une solution pouvant gérer toutes les réservations clientes avec toutes les options à disposition, et afficher un planning et un tableau de bord général permettant d'un seul coup d'œil de visualiser les chambres disponibles pour une date précise, sans oublier un historique de réservation de chaque client.

1.3. Cibles

L'application sera interne, actuellement seules 5 personnes pourront l'utiliser :

- La standardiste Sarah Pell est novice en informatique. Elle utilisera l'application pour saisir une nouvelle réservation provenant du téléphone et éditer les réservations existantes pour pouvoir modifier les options d'une réservation donnée.
- Les deux hôtes d'accueil Henriette Dumans et Harry Golade ont un peu plus de compétences en informatique et utiliseront également l'application pour prendre les réservations des clients venant à l'accueil ou éditer les réservations existantes pour pouvoir modifier des options d'une réservation donnée. Provenant d'une formation comptable, Harry Golade est chargé de la facturation cliente.
- Marc Ménager, responsable de l'hygiène des chambres, aura uniquement accès à l'état des chambres via le planning de nettoyage des chambres. Il pourra modifier cet état dès qu'une chambre sera nettoyée.
- Jean Bonnot, responsable de la restauration, aura un accès au planning journalier et de la semaine des réservations comprenant la restauration sur place afin de préparer les bonnes quantités de repas.

2. Expression du besoin

Contraintes techniques

Chaque personne doit pouvoir accéder à la solution en même temps.

2.1. Besoins fonctionnels

Partie réservation

L'hôtel AIFONE** propose des chambres sur 4 étages. Le premier étage contient 22 chambres d'une personne, le second étage contient 16 chambres à lit double. Le troisième étage concentre toutes les chambres familiales de 3 à 6 personnes avec 2 chambres de 6 personnes, 3 chambres de 4 personnes et 8 chambres à 3 personnes. Au dernier étage se trouvent les chambres doubles et permettant d'accueillir un lit bébé, au nombre de 6.

Les chambres doivent être libérées avant 11h pour permettre leur nettoyage, et peuvent être mis à disposition d'un nouvel arrivant à partir de 17h.

Le restaurant du soir est ouvert de 19h à 21h et les petits déjeuners sont possibles de 6h30 à 9h.

L'application doit permettre d'enregistrer les données de la clientèle avec ou sans réservation à la clé. Toute réservation de chambre devra prendre en compte les options permanentes de l'hôtel, à savoir balcon, chambre avec vue sur le parking ou la cours intérieure, accès Wi-Fi ainsi que les options récemment inaugurées, à savoir l'accès au cours de Tennis, la salle de fitness/détente avec un espace Cardio et un espace relaxation avec jacuzzi/hammam. Chacune de ces options devra être prise en compte sur la facture finale.

Un système d'alerte prévient le responsable des réservations Laurent Tamplan par e-mail dès qu'il ne reste plus que 5 chambres libres à une date donnée.

Pour la restauration du soir, toute réservation de repas doit être signalée par la clientèle au moins 24h avant. Aucun repas ne pourra être pris par un client ne respectant pas cette contrainte.

Pour les petit-déjeuner du matin, la réservation la veille au soir maximum avant 20h est suffisante.

Toute nouvelle réservation ou modification de réservation peut donc être effectuée par Sarah Pell, Henriette Dumans et Harry Golade.

Pour l'hôtel, toute modification de réservation doit être demandée par le client au plus tard 24H à l'avance pour être prise en compte et effective.

Toute annulation de réservation demandée entraîne l'annulation totale de la facture cliente, si et seulement si cette annulation a lieu au plus tard 48H avant la date de début du séjour.

2.2. Partie restauration

Le cuisinier doit avoir accès à un planning affichant le nombre de repas prévus le jour-même et pour la semaine en cours. Ce planning devra être en lecture seule.

2.3. Partie service nettoyage

Chaque chambre doit être nettoyée à chaque sortie d'un client et tous les jours lorsque le séjour dure 3 jours maximum. Dans le cas d'un séjour plus long, un nettoyage de la chambre est opéré tous les 3 jours.

L'application devra se charger d'afficher en temps réel l'état des chambres pour visualiser rapidement les chambres qu'il faut nettoyer. Marc Ménager pourra donc modifier l'état d'une chambre sur l'application.

2.4. Partie facturation

Harry Golade, via l'application, doit pouvoir s'occuper de tout ce qui concerne la facturation. À la fin d'un séjour, il édite automatiquement la facture cliente. Le logiciel devra permettre la visualisation de la facture avant même de l'imprimer.

Les mentions obligatoires sur une facture doivent être clairement indiquées. Les modes de paiement acceptés sont la Carte bancaire, le chèque postal, PayPal et les espèces.

L'offre de l'hôtel AIFONE** est dense. C'est pourquoi nous mettons à disposition de notre clientèle des forfaits promotionnels les invitant à découvrir d'autres services.

Voici la grille tarifaire au 19 juin 2019, restauration non comprise :

Intitulé	Prix (Toutes Taxes Comprises)
Chambre individuelle – 1 nuit	49 €
Chambre individuelle – 5 nuits	229 €
Chambre individuelle – 10 nuits	399 €
Chambre double – 1 nuit	89 €
Chambre double – 5 nuits	429 €
Chambre double – 10 nuits	799 €
Chambre 3 personnes – 1 nuit	139 €
Chambre 3 personnes – 5 nuits	669 €
Chambre 3 – 10 nuits	1 289 €
Chambre 4 personnes – 1 nuit	179 €
Chambre 4 personnes – 5 nuits	879 €
Chambre 4 personnes – 10 nuits	1 689 €
Chambre 6 personnes – 1 nuit	260 €
Chambre 6 personnes – 5 nuits	1 279 €
Chambre 6 personnes – 10 nuits	2 490 €
Chambre double + bébé – 1 nuit	99 €
Chambre double + bébé – 5 nuits	439 €
Chambre double + bébé – 10 nuits	809 €
Option espace Cardio – 1 nuit*	15 €
Option espace Jacuzzi/Hammam – 1 nuit*	15 €
Option Wi-Fi – 1 nuit	20 €
Option cours de Tennis – 1 nuit*	25 €
Option vue sur cours intérieure*** – 1 nuit	89 €

* la nuit pour ces options concerne une mise à disposition de ces services à partir de 17H, le jour de la nuit réservée jusqu'à 10H le lendemain. En cas de séjour plus long, les services sont accessibles également la journée.

*** voir selon disponibilités Promotion : Pour toute réservation effectuée entre le 1er décembre 2019 et le 31 décembre 2019, l'option vue sur cours intérieure est à 59 € au lieu de 89 €.

Tom Edgery

Responsable commercial
Gérant AIFONE

3. Notes techniques concernant ce projet

Le projet consiste donc en un client « Desktop » qui sera développé préférentiellement en WPF/MVVM. La base de données doit être partagée entre les différents postes de l'hôtel sur le LAN local, faites donc la meilleure proposition.

D'un point de vue technique, un certain nombre de techniques seront évaluées. Sont attendus :

- Threads utilisés à bon escient
- Gestion des événements
- Événements personnels appréciés
- Forte ergonomie
- Contrôles de saisie
- DataBinding
- Optimisation mémoire
- Système de logs intégral facilitant le débogage
- Architecture logicielle robuste
- Modélisation UML
- Justification des choix techniques et technologiques
- Commentaires de code
- Procédure d'installation du logiciel

Ce projet se réalisera par petits groupes de travail.

Chaque personne devra contribuer au développement et pas uniquement à la modélisation et réalisation de la base de données

A l'issu de la période du projet, vous devrez présenter votre travail à l'oral, le Vendredi 8 Novembre 2019 comme si vous étiez une société de service présentant votre solution (exposé, démonstration du prototype, originalité, possibilité d'extension, ses limites...). Organisez une présentation de 20 minutes.

Préparez vos arguments et organisez bien les temps de parole.

Vous remettrez au CESI, un écrit à remettre sur un dropbox avant le 4 Novembre 2019 :

- Vos modèles d'analyse ainsi que votre organisation projet
- Les code sources de la solution (ou lien d'accès github)

Par mail également à opicard@cesi.fr :

- Un REX individuel sur le déroulement du projet.

Organisez votre travail de groupe dans ce sens, bon courage et amusez-vous bien !