

Business requirements

Ce projet englobent l'analyse, la conception et le déploiement d'un grand système d'information, capable de couvrir toutes les exigences d'affaires pour des chaînes d'hôtel de luxe, y compris la gestion des chambres à coucher, mais aussi des salles de conférences, la station thermale, des parcours de golf, des restaurants et des bars.

Le directeur de la chaîne étant responsable du projet a été interviewé et la transcription ci-dessous est le point de départ pour les exigences d'affaires :

[L'organisation générale]

«Notre société possède actuellement 18 hôtels partout dans l'Europe et poursuit une politique d'acquisition, achetant des propriétés intéressantes et les apportant aux normes de notre chaîne.

Notre siège social est situé à Londres, mais regroupe seulement la comptabilité, le service des approvisionnements, le marketing, une petite équipe informatique et le conseil d'administration, à cause de la nature fortement décentralisée de notre organisation. Le conseil d'administration de la société chaque année se regroupe et délègue les détails des opérationnels à chaque directeur d'hôtel. Cette délégation de responsabilités est cascadée dans chaque hôtel, avec les concepts de départements (dirigé par son « responsable ») et leurs services (conduit par "des directeurs") assigné. Chaque hôtel dirige son conseil propre, constitué par tous les chefs de département. Chaque année, la société le conseil principal alloue un budget global pour chaque hôtel. Le conseil d'hôtel divise alors le budget parmi ses départements. Chaque chef du département peut alors disposer du budget à sa convenance (parlant légalement). Un hôtel est typiquement divisé dans quatre départements « les **Concierges** », « la **Maintenance** », « la **Restauration** » et « le **Divertissement** », avec leurs services attachés. C'est très important pour moi de mentionner à ce point que toutes les demandes d'obtention passent par le service des approvisionnements à Londres. Cela permet à la chaîne entière de garder les prix possibles les plus bas pour tous les hôtels. Chaque département a sa politique propre quand il vient au service des approvisionnements. Quelques chefs ont décidé d'approuver toutes les demandes d'obtention de leurs services tandis que d'autres les délèguent aux directeurs de services (jusqu'à une certaine quantité). Le nouveau système devra traiter toutes les possibilités. Nous verrons plus tard que les restaurants ont "un régime" spécifique.

[Les produits et les services]

1. Réservation, facturation, disposition

Nos hôtels ne sont jamais plus de 50 chambres d'amis, avec d'habitude 4 types de chambres (standard, standard avec le balcon, la suite junior et la suite) facturés selon des tarifs propres. Les chambres sont typiquement pour deux personnes, mais peuvent être réservées comme des simples. Comme tel, une petite remise s'applique, à la discrétion de chaque directeur d'hôtel, mais jamais plus que 15 % de leur tarif original. D'autre part, des lits simples peuvent être demandé, selon la taille de la chambre et est facturé en plus du tarif standard, pour un montant forfaitaire par lit.

2. Équipement Chambre

Chaque chambre est équipée avec :

- Une serrure avec lecteur de carte RFID (chaque chambre, donc chaque serrure, est programmé avec son code propre);
- Un téléviseur LCD à écran plat, avec un accès à CanalSat/Canal + et Sky TV;
- Un Mini-PC, connecté au media-centrer de l'hôtel, fournissant musique et vidéo sur demande. Les fichiers sont reproduits d'un serveur central situé dans notre siège social à Londres. Concernant ces Mini-PC, nous voulons vraiment que le nouveau système permette à nos invités de vérifier leurs factures détaillées et leurs réservations aux multiples services de l'hôtels (station thermale, restaurant, etc ...);
- Un mini-bar, équipé d'un capteur RFID, pour que n'importe quel article pris soit automatiquement facturé sur la facture de l'invité;
- Un kit de salle de bains : le shampoing, la gel de douche et le gel de bain, des peignoirs, des serviettes ...;
- Un kit de linge : un jeu entier de draps adaptés à la taille du lit accompagné d'un oreiller supplémentaire par invité et d'une couverture supplémentaire;
- Un coffre-fort programmable. Ces coffres-forts sont raccordables au réseau pour forcer leur ouverture dans le cas où un invité aurait oublié son code, mais nous n'exploitons pas actuellement cette fonctionnalité. Nous voulons vraiment que le nouveau système le gère;
- Une blanchisserie personnel : bac à linge sale;
- Un paquet bienvenu, dont la composition varie selon le type de chambre.

De nouveaux détails peuvent être obtenus en entrant en contact avec le **Concierge** et le Chef de la **Maintenance**.

3. Salle de conférences

Chaque hôtel fournit au moins une salle de conférences (quelques hôtels en possède plus). Une salle de conférences peut être réservée à la demi-journée. Les salles de conférences sont équipées de matériels de conférence standard (des projecteurs vidéo, des orateurs, des microphones, un tableau blanc, etc ...). Une salle de conférence ne peut pas être réservée pour plus de personnes que sa capacité. L'hôtel fournira aussi des services divers le long de la réservation de la salle de conférence : les buffets, des boissons, des remise sur des chambres à coucher et/ou des activités, le diner et/ou le petit déjeuner pour les congressistes.

De nouveaux détails peuvent être obtenus en entrant en contact avec la **Concierge**.

4. Station thermale

Concernant la station thermale, nous sommes à l'échelle mondiale franchisés avec ESPA, de là nous devons nous soumettre à leur offre de traitements et programmes de formation pour nos esthéticiennes. Chaque hôtel fournit au moins deux salles de soins et deux esthéticiennes avec la formation certifiée par ESPA. Les durées de soins varient, faisant de la station thermale une des zones les plus critiques pour les plaintes des clients. Chaque soin doit aussi clairement exposer ses conseil médical et avertissements. Les parties gratuites de la station thermale incluent des piscines d'intérieur/extérieures, le sauna et le hammam.

Tous les détails peuvent être obtenus en entrant en contact avec le chef du **Divertissement**.

5. Golf

Pour le golf, comme je ne suis pas un spécialiste ou un supporter, je peux seulement dire que tous nos parcours sont en 9 trous et ils doivent être réservés car ils ne peuvent être loués seulement par un certain nombre de client en même temps. Nos clients ont exprimé le souhait que l'hôtel garde leurs scores personnels, donc ils pourront comparer leurs résultats quand ils reviennent.

Tous les détails peuvent être obtenus en entrant en contact avec le chef du **Divertissement**.

6. Restaurant (a découper)

Nous sommes très fiers de nos restaurants et pour chaque hôtel, vous en trouverez toujours de deux sorte : une «haute cuisine» seulement accessible pour déjeuner et diner et le «Gril», qui est moins coûteux, mais accessible pour petit-déjeuner, déjeuner et dîner. Pour le restaurant de «haute cuisine», la hiérarchie de cuisine française traditionnelle est appliquée pour le personnel (la cuisine et serveur). La règle s'applique seulement sur la cuisine de «Gril», car les attentes des client est moins formelle (dans la «haute cuisine" un serveur est assigné à une table). Les «chefs de parties» sont responsable de l'approvisionnement pour n'importe quel matière comestible concernant leur domaine de la cuisine. Le «chef» peut aussi commander, mais sans aucune restriction de domaine. Le chef du département fixe la quantité maximale qu'un «chef» ou qu'un «chef de partie» peut commander sans son autorisation. Les tableaux de service de tables sont aussi très différents. Le restaurant de «haute cuisine» prend seulement 36 clients par service et une table est réservée pour 2H30 minimum. Le «Gril» prendra 50 à 80 clients par service et une table est réservée pour 1H30 minimum. Pour le contrôle de qualité, le système devra garder la trace de chaque commande à chaque table. Finalement, nous voulons vraiment que les serveurs soient équipés avec des PDAs pour prendre des commandes.

Finalement, nous fournissons aussi un menu de service de chambre 24/7 à nos clients, construits sur quelques éléments du menu de «Gril».

Les bars parlent pour eux-mêmes. Il y en a toujours trois : a la réception, au golf et a la station thermale.

Le petit déjeuner est servi dans le Gril. Chaque hôtel à ses horaires propres, mais la politique de l'hôtel fixe une plage entre 8h à 10h du matin. Il y a un buffet de luxe, bien qu'il soit possible de commander aux serveurs des aliment situé sur un petit menu. Le client peut aussi commander un petit déjeuner directement en chambre grâce a ce menu. Le petit déjeuner peut être facturé pour un montant forfaitaire par personne ou inclus dans une réservation "de paquet".

Tous les détails peuvent être obtenus en entrant en contact avec le chef de la **Restauration**(l'Approvisionnement).

7. Entretien chambre

Toutes les employées de maison travaillent pour le service «d'Employée de maison». Chaque employée de maison est répartie sur un secteur unique de chambres à coucher. Le directeur de service est responsable des répartition de secteurs. Chaque employée de maison est responsable de l'entretien des chambres à coucher à mettre dans un état parfait, complétant n'importe quels articles manquants (le shampoing, le minibar, ...) si nécessaire. Nous voulons vraiment que l'employée de maison soit équipé de lecteurs

optiques PDAs pour automatiser la gestion des stocks. Les employées de maison apportent aussi n'importe quel linge et les demandes de blanchisserie des client au département de blanchisserie.

Tous les détails peuvent être obtenus en entrant en contact avec le chef de la **Maintenance**.

8. Tarif, MAJ

Le département de «Concierger» est centre qui s'occupe de toutes les demandes des clients, de la réservation de chambre à la commande de taxis ou de journaux. Le département est divisé dans des services selon leurs responsabilités (des chambres, des conférences, etc ...) Notre système tarifaire est flexible et fluctue surtout selon l'évolution du marché. Chaque hôtel mettra constamment à jour (parfois tous les jours) :

- Les chambres évaluées quotidiennement ;
- Les paquets (prix et/ou composition);
- Services (station thermale, restaurants);
- Salles de conférences : basé sur le prix par demi-journée et par salle et services ad hoc comme l'alimentation, les boissons. On offre aussi des paquets de conférence.

Quand une conférence est dure beaucoup de jours, des remises peuvent s'appliquer; Traditionnellement, notre client payera sa facture à la fin de son séjour, mais nous avons aussi des clients en compte. Un numéro de carte de crédit de paiement valable est obligatoire pour faire une réservation. Nous avons vraiment une politique stricte pour les annulations et no-shows.

Les salles de conférences et les services ne sont pas payables d'avance, à moins qu'un accord particulier est été pris avec la Concierge.

Tous les détails peuvent être obtenus en entrant en contact avec la **Concierge**.