

# Expression du besoin client

Votre entreprise a été choisie pour développer le nouveau **progiciel de gestion** d'un hôtel 4\*.

Votre client souhaite gérer son établissement de la phase de réservation (prise en charge du client) jusqu'à son départ, en passant par la maintenance de l'hôtel (entretien, réparations).

Le logiciel sera utilisé par différents utilisateurs :

- Directeur de l'hôtel,
- Directeur du restaurant,
- Directeur d'hébergement,
- Chef de réception,
- Gouvernante générale,
- Chef de maintenance,
- Spa manager.

Cet outil a pour vocation de donner au Directeur de l'hôtel une vision fiable et réaliste de la situation de son hôtel via **un tableau de bord personnalisé et privé**.

Le directeur de l'hôtel possède une visibilité sur tous les services de l'hôtel, tandis que les différents directeurs ont une vision cloisonnée à leur domaine d'activité. L'authentification des membres du directoire est donc essentielle au lancement du progiciel.

A tout moment, le directeur de l'hôtel peut supprimer/ajouter/modifier les droits du personnel (y compris du directoire). Il peut également ajouter un responsable et lui attribuer une affectation via son interface de gestion.

## Tableaux de bord :

Le directeur souhaite voir à sa connexion plusieurs indicateurs :

- Taux journalier de remplissage de l'hôtel sur toute une semaine,
- Le nombre de petits déjeuners réalisés chaque jour
- La durée moyenne de séjour des clients
- Le panier moyen
- Postes de dépenses (voir liste des postes ci-dessous),
- Le nombre d'employés par service.

Prévoir une visibilité par service (état initial masqué), affichage au clic sur le service avec déroulement des indicateurs du service concerné.

Le directeur du restaurant souhaite avoir accès à : (consultation, modification, suppression)

- La gestion des tables avec le nombre de couverts,
- La confection des menus complexes,
- Définition des tarifs des menus,
- La gestion multiples taux de TVA,
- La gestion des stocks.

Le directeur de l'hébergement souhaite avoir accès à :

- Gestion des centrales de réservations (consultation, modification, suppression),
- Gestion des agences de voyages (consultation, modification, suppression),
- Notoriété de l'établissement.

Le chef de réception doit pouvoir : (consultation, modification, suppression)

- Assurer les demandes de services divers,
- Encaisser les clients au moment de leur départ,
- Rééditer un ticket, une facture détaillée, supprimer et éditer des lignes,
- Gérer les plannings de réservations.

#### Listes des postes :

- **Cuisine** (chef de cuisine, seconde de cuisine, chef de partie, pâtissier, boulanger, cuisinier, commis de cuisine, pizzaiolo, crêpier, écailler, plongeur, chef économiste, économistes)
- **Salle** (responsable de salle, maître d'hôtel, chef de range, serveur, commis de salle, chef sommelier, sommelier, barman, garçon de café),
- **Réception/accueil** (chef de réception, réceptionniste, night auditor, veilleur de nuit, concierge, voiturier, portier, bagagiste, groom, room service),
- **Etages** (Gouvernante Générale, gouvernante, femme de chambre, lingère),
- **Maintenance** (chef de maintenance, techniciens de maintenance),
- **Direction** (directeur d'hôtel, directeur du restaurant, directeur de l'hébergement),
- **Loisirs** (Spa Manager).

#### Données :

L'hôtel dispose de 60 chambres, le restaurant peut accueillir 200 couverts par service (11h30-13h et 13h30-15h).

Le petit déjeuner est composé de viennoiseries (5 choix), de différents jus de fruits (5), de fruits (5) et de 3 boissons (café, lait, thés).